

كتيب أعضاء الخطة الصحية والاستشفائية بولاية نيويورك

أكتوبر 2015

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

October 2015

MBR15.75

1

TTY 1-800-881-2812

أزمات السلوك 1-855-371-9228

خدمة العملاء 1-800-303-9626

"إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية، اتصل بنا على 1-800-303-9626. تتوفر لدينا خدمات ترجمة ويمكن أن تساعد في الإجابة على أسئلتك باللغة التي تتحدثها. يمكننا أيضًا مساعدتك في العثور على مقدم رعاية صحية يمكنه التواصل معك بلغتك".

الإسبانية:

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.

الفرنسية:

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.

الكريولية الهايتية:

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.

الإيطالية:

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.

الروسية:

» **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.«

الصينية (جمهورية الصين الشعبية)

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。

الصينية (تايبوان)

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。

5.....	مرحبًا في خطة MetroPlus Enhanced الصحية والاستشفائية
5.....	كيفية عمل الخطط الصحية والاستشفائية
7.....	كيفية استخدام هذا الكتيب
7.....	مساعدة من خدمة العملاء
8.....	بطاقة هوية بطاقتك الصحية
8.....	الجزء الأول -- الأشياء الأولى التي يجب عليك معرفتها
8.....	كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP)
10.....	إدارة الرعاية المنزلية الصحية
10.....	الرعاية الصحية المنتظمة
12.....	كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات
14.....	الحصول على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة
16.....	حالات الطوارئ
18.....	الرعاية العاجلة
18.....	نحن نريد الحفاظ على صحتك
19.....	الكتيب - الجزء الثاني المزايا المخولة لك وإجراءات الخطة
19.....	المزايا
19.....	الخدمات التي تشملها تغطية خطتنا
24.....	خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية
25.....	المزايا التي يمكنك الحصول عليها بموجب خطتنا أو بواسطة بطاقة Medicaid
26.....	المزايا باستخدام بطاقة MEDICAID الخاصة بك فقط
27.....	الخدمات التي لا تشملها التغطية
27.....	التصديق على الخدمات والإجراءات
27.....	التصديق المسبق:
31.....	كيفية الدفع لمزويدنا
31.....	يمكنك المساعدة في سياسات الخطة
32.....	المعلومات من خدمات العملاء
32.....	حافظ على إبلاغنا بالأمر
32.....	إلغاء التسجيل والتحويلات
32.....	1. في حالة الرغبة في مغادرة الخطة
33.....	2. قد تصبح غير مؤهلاً للرعاية الموجهة من Medicaid والخطط الصحية والخاصة بالتعافي
33.....	3. يمكن أن نطالبك بمغادرة خطة MetroPlus Enhanced
34.....	□ في حالة فقدان تغطية Medicaid: قد تتمكن برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس العوز المناعي البشري من مساعدتك
34.....	الالتزامات الإجرائية
37.....	الطلبات الخارجية
38.....	طلبات القرارات العادلة

39.....	إجراءات الشكوى
40.....	كيفية إرشال شكوى تخص الخطه
40.....	الخطوة التالية:
41.....	إعادة الشكوى:
41.....	حقوقك ومسئولياتك
42.....	توجيهات مسبقة
45.....	أرقام الهواتف الهامة

كتيب أعضاء الخطة الصحية والاستشفائية

مرحبًا في خطة MetroPlus Enhanced الصحية والاستشفائية

لقد سعدنا بتسجيلك في خطة MetroPlus Enhanced. MetroPlus Enhanced عبارة عن خطة صحية واستشفائية أو HARP معتمدة من ولاية نيويورك. الخطط الصحية والاستشفائية عبارة عن نوع جديد من الخطة 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. يمكنك توجيه أي أسئلة لنا أو الحصول على مساعد في ترتيب مواعيد زيارات. إذا كنت تريد التحدث إلينا عاجلاً، اتصل بنا فقط على 1-800-303-9626. يمكنك 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.

قد تستخدم 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 العملاء على 1-800-303-9626.

▪ ستتعاون أنت وفريق الرعاية الصحية الخاص بك للتأكد من استمتاعك بأفضل الخدمات الصحية العاطفية 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. سنعثر على قائمة بهذه الشبكة في دليل مقدمي الخدمات الخاص بنا. إن لم يكن لديك دليل مقدم خدمات، اتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626 للحصول على نسخة أو زيارة موقع الويب من خلال www.metroplus.org/enhanced.

▪ عند الانضمام إلى خطة MetroPlus Enhanced، سيرعاك مقدمو الخدمات التابعين لنا. 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 مصدرك الرئيسي للرعاية الصحية، في بعض الحالات، يمكنك أن تحيل نفسك إلى أطباء معينين للحصول على بعض الخدمات. اطلع على الصفحة 26 للحصول على مزيد من التفاصيل.

● قد تكون مقيّدًا 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 وأطباءك ومقدمي الرعاية الآخرين. لن نقصص MetroPlus Enhanced أبدًا عن تاريخك الصحي الطبي أو السلوكي بدون موافقة كتابية منك. ستقتصر المعلومات السريرية 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 تناسبك.
- توضح لك الصفحات الأولى ما تحتاج إلى معرفته حاليًا. أما بقية الكتيب، فيمكنك الانتظار حتى تحتاج إليه. استخدمه كمرجع أو تصفحه من وقت لآخر. عندما يكون لديك استفسار، تصفح هذا الكتيب أو اتصل بوحدة خدمة العملاء الخاصة بنا على 1-800-303-9626. يمكنك أيضًا الاتصال بخط المساعدة Medicaid Choice بنينيوورك على 1-800-505-5678.

مساعدة من خدمة العملاء

هناك شخص سيساعدك في خدمة العملاء:

من الاثنين إلى السبت، من 8 صباحًا وحتى 8 مساءً

اتصل بنا على الرقم المجاني: 1-800-303-9626

إذا كنت تعاني من إعاقة سمعية (مشكلة بالسماع) وترغب في الحصول على جهاز TDD/TTY، يُرجى الاتصال بنا على الرقم المجاني: 1-800-881-2812.

إذا كانت لديك مشكلة في الرؤية وترغب في استخدام كتيب برايل أو كتيب مسجل (شريط راديو)، اتصل بخدمة العملاء.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة طبية بعد ساعات العمل أو في أيام العطلات أو الإجازات، اتصل بالخط الساخن للرعاية الصحية على مدار الساعة الخاص بـ MetroPlus على الرقم المجاني 1-800-442-2560. للأزمة الصحية السلوكية، اتصل على الخط الساخن الخاص بنا على الرقم المجاني 1-855-371-9228.

- يمكنك الاتصال بخدمة العملاء للحصول على مساعدة إذا كان لديك استفسار في أي وقت. يمكنك الاتصال بنا لاختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP/ختصارًا)، للاستفسار بشأن المزايا والخدمات وللحصول على مساعدة بشأن الإحالات أو لاستبدال بطاقة تعريف هوية مفقودة أو للإبلاغ بأنك حبلى أو ميلاد المولود الجديد أو الاستفسار بشأن أي تغيير قد يؤثر على مزاياك.

- إننا نقدم جلسات مجانية لشرح خطتنا الصحية وكيف يمكننا مساعدتك على الوجه الأمثل. إنه وقت رائع لك لطرح الأسئلة ومقابلة الأعضاء الآخرين. إذا أردت حضور واحدة من جلساتنا، اتصل بنا لمعرفة الوقت والمكان الأنسب لك.

- إن لم تكن تتحدث الإنجليزية، يمكننا 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. لدينا خدمات أيضًا مثل:

- جهاز TTY/TDD (رقم هاتف TTY لدينا هو 1-800-881-2812)
- المعلومات بالطباعة المكبرة
- 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 لخطينا. 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 أيضًا الاحتفاظ ببطاقة مزايا Medicaid. ستحتاج إلى بطاقة Medicaid للحصول على الخدمات التي لا تشملها خطة MetroPlus Enhanced.

الجزء الأول --- الأشياء الأولى التي يجب عليك معرفتها

كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP)

▪ ربما تكون قد اخترت مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك بالفعل. إن لم تقم باختيار مقدم رعاية أولية، يجب عليك القيام بذلك على الفور. إن لم تقم باختيار طبيب في غضون 30 يومًا، سنقوم باختيار طبيب لك. يمكن لخدمة العملاء (-1-800-303-9626) التحقق ما إذا كان لديك مقدم رعاية أولية بالفعل أو يمكنها مساعدتك في اختياره. قد تكون أيضًا قادرًا 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 العنوان والهاتف والتدريب الخاص للأطباء. سيوضح دليل مقدمي الخدمات الأطباء ومقدمي الخدمات الذين يستقبلون حالات جديدة. يجب عليك الاتصال بمكاتبنا للتأكد من أنها تستقبل حالات جديدة في الوقت الذي تختار فيه مقدم رعاية أولية. يمكنك أيضًا طلب نسخة من دليل مقدمي الرعاية بالمقاطعة التي تعيش بها أو بالمقاطعة التي تريد أن تزور بها مقدم الرعاية على موقع ويب MetroPlus على www.metroplus.org/enhanced أو من خلال الاتصال على خدمة العملاء 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 أيضًا اختيار واحد من أطباء التوليد والنسائيات لرعاية النساء الصحية.

- إننا نتعاقد أيضًا 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) نظرًا لأن هذه المراكز تتمتع بتاريخ طويل في مركز صحة الجوار. قد تريد تجربتها نظرًا لسهولة الوصول إليها. يجب عليك معرفة أن لديك خيارًا. يمكنك اختيار أحد مقدمي الخدمات التابعين لنا. أو يمكنك الاشتراك لدى مقدم رعاية أولية في أحد مراكز الصحة الاتحادية المؤهلة التي تعمل معنا، المدرجة أدناه. اتصل بخدمة العملاء فقط (على 1-800-303-9626) للحصول على مساعدة.

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

- في جميع الحالات تقريبًا، 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 سوءًا مع مرور الوقت. في هذه الحالة، يمكنك طلب الاستمرار مع مقدم الخدمة لديك لمدة تزيد على 60 يومًا.
- 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 يومًا على الأقل. في هذه الحالة، يمكنك الإبقاء على نفس وكالة الرعاية المنزلية والممرضة والمرافق ونفس المبلغ للرعاية المنزلية، لمدة 90 يومًا 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 يومًا بعد أول زيارة لدى مقدم الرعاية الأولية الخاصة بك. وبعد ذلك، يمكنك تغيير واحد كل ستة أشهر بدون سبب أو إذا كان لديك سبب جيد. يمكنك أيضًا 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 علاجًا لحالة ما. إذا كنت حبلً، 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 يومًا. يجب على طبيبك الموافقة على التعاون مع MetroPlus Enhanced خلال هذا الوقت. إذا انطبقت أي من هذه الحالات عليك، ارجع إلى مقدم الرعاية الأولية لديك أو اتصل بخدمة العملاء 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 لخطة 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، سنتعاون 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 والحصول على رعايتك؛
- دعمك في الحصول على خدمات اجتماعية مثل برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP) (طوابع المعونة الغذائية) ومزايا الخدمات الاجتماعية الأخرى؛
- وضع خطة رعاية مع المساعدة 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 لديك بدار الرعاية الصحية أو شخص آخر من مقدم الرعاية الصحية بدار 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 حتى 8 مساءً أو إذا كنت تريد التحدث إلى شخص ما بعد ساعات العمل، أو أيام الأحد، أو خلال العطلات أو إذا كنت تشعر بأزمة ما، اتصل على 1-855-371-9228.

الرعاية الصحية المنتظمة

- سنتشمل 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 فورًا 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 لديك يعرفك ويعرف كيف تعمل الخطة الصحية.
- يمكنك الاتصال بخطة MetroPlus Enhanced طوال أيام الأسبوع على مدار 24 ساعة على الرقم 1-800-303-9626، إذا كان لديك استفسارات بشأن الحصول على الخدمات أو إذا كان لا يمكنك، لأي سبب، الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك.
- يجب أن تكون رعايتك **ضرورية طبيًا** - الخدمات التي تحصل عليها ضرورية للأغراض التالية:
 - لمنع أو تشخيص أو علاج ما قد يؤدي إلى المزيد من المعاناة، أو
 - لعلاج ما يشكل خطرًا على حياتك، أو
 - لعلاج المشكلة التي قد تسبب مرضًا، أو
 - لعلاج ما قد يقيد أنشطتك العادية.
- سيعدني مقدم الرعاية الأولية لديك بمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. يجب عليك حجز موعد لزيارة مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. إن لم تتمكن على الإطلاق من حجز موعد، اتصل على مقدم الرعاية الأولية الخاص بك وأبلغه بذلك.
- وبمجرد اختيارك مقدم رعاية أولية، اتصل لتحديد موعد لزيارة 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 3 فصول (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 أيضاً 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، فإنه يتعين عليك الخضوع لتقييم. لمعرفة المزيد، اتصل بنا على 1-800-303-9626 أو اطلب مدير الرعاية الخاص بك بشأن هذه الخدمات.

راجع الصفحة 25 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 متخصصين آخرين يمكنهم تقديمها لك. في حال قيام مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بإحالتك لطبيب آخر في شبكة مقدمي الخدمات الخاصة بنا، فإننا سندفع مقابل رعايتك. يعتبر معظم هؤلاء المتخصصين مقدمي خدمات بخطة MetroPlus Enhanced. تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك للتأكد من معرفتك لكيفية عمل الإحالات.
- إذا كنت تعتقد أن المتخصص لا يفي باحتياجاتك، تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية 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 بخدماتها قبل أن تحصل عليها. سيكون لدى مقدم الرعاية الأولية لديك القدرة على إبلاغك بشأن حقيقتهم.

- إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة تعتقد أنك تحتاج إليها، اتصل بخدمة العملاء على

1-800-303-9626.

- إن لم يكن هناك متخصص في شبكة مقدمي الخدمات لدينا يمكنه إمدادك بالرعاية التي تحتاجها، فإننا سنوفر لك الرعاية التي تحتاجها من متخصص خارج خطتنا. وهذا يطلق عليها إحالة خارج نطاق الشبكة. يجب على مقدم الرعاية الأولية

لديك أو مقدم الخدمة بخططنا طلب موافقة خطة MetroPlus Enhanced قبل حصولك على إحالة خارج نطاق الشبكة. في حال قيام مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو مقدم الخدمة بالشبكة بإحالتك لمقدم خدمة ليس ضمن نطاق 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. بمجرد حصولنا على جميع المعلومات، سنقرر في غضون يوم إلى ثلاثة أيام عمل إذا ما كان يمكنك زيارة متخصص خارج نطاق الشبكة. ولكن، لن نستغرق وقتاً أطول من 14 يوماً من التاريخ الذي حصلنا فيه على طلبك لاتخاذ هذا القرار. يمكن لك أنت أو طبيبك طلب إجراء مراجعة سريعة إذا كان طبيبك يشعر بأن التأخير سيسبب ضرراً خطيراً لصحتك. في هذه الحالة، سنقرر ونرجع إليك في غضون يوم إلى ثلاثة أيام عمل. لمزيد من المعلومات بشأن حالة طلبك، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626. قد لا نوافق أحياناً على إحالة خارج نطاق الشبكة نظراً لأننا لدينا مقدم خدمة في خطة MetroPlus Enhanced يمكنه علاجك. إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمة بخططنا لم يتلق التدريب المناسب أو ليست لديه الخبرة المناسبة للعلاجك، فإنه يمكنك مطالبتنا للتحقق مما إذا كانت الإحالة خارج نطاق الشبكة ضروري من الناحية الطبية. يجب عليك طلب تقديم التماس. راجع الصفحة 35 للمعرفة كيفية القيام بذلك.

يتعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال المعلومات التالية مع الالتماس الخاص بك:

- (1) إفادة خطية بأن موفر خطة MetroPlus Enhanced لا يُوفر التدريب ولا يمتلك الخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك، و
 - (2) تقدم توصية بموفر من خارج الشبكة يُوفر التدريب ويتمتع بما يلزم من خبرة وقدرات على معالجتك.
- يجب أن يكون طبيبك معتمداً أو مؤهلاً من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصاً في تقديم نوع العلاج الذي تطلبه.

- في بعض الأحيان، قد لا نصدق 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 موفر خطة MetroPlus Enhanced. يمكنك أن تطلب منا أن نتأكد مما إذا كانت الإحالة إلى خارج الشبكة للرعاية التي ترغب فيها هي ما يلزمك طبيياً. سوف يتعين عليك طلب تقديم التماس. انظر صفحة 35 لمعرفة كيفية القيام بذلك.

يتعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال المعلومات التالية مع الالتماس الخاص بك:

- (1) إفادة طبية خطية من طبيبك بأن المعالجة من خارج الشبكة تختلف تماماً عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من قبل موفر خطة MetroPlus Enhanced. يجب أن يكون طبيبك معتمداً أو مؤهلاً من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصاً في تقديم نوع العلاج الذي تطلبه، و
- (2) تقديم وثيقتين طبييتين أو علميتين تُثبتان أن العلاج الذي تطلب الحصول عليه ذا فائدة أكبر بالنسبة لك، ولن يلحق بك ضرراً أكبر بالمقارنة بالعلاج الذي يمكنك الحصول عليه من قبل موفر خطة MetroPlus Enhanced.

- حتى إن لم يرسل الطبيب هذه المعلومات، فسواصل مراجعة الالتماس الخاص بك. إلا أنك قد لا تكون مؤهلاً لتقديم التماس خارجي. انظر صفحة 38 لمزيد من المعلومات عن الالتماسات الخارجية. إذا كنت تعتقد أن موفر الخطة التابع لنا لا يوفر التدريب المناسب ولا يتمتع بالخبرة اللازمة، فيمكنك أن تطلب منا أن نتأكد مما إذا كانت هناك حاجة طبية إلى الإحالة إلى خارج الشبكة. يجب عليك طلب تقديم التماس. راجع الصفحة 35 للمعرفة كيفية القيام بذلك.

يتعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال المعلومات التالية مع الالتماس الخاص بك:

- (1) إفادة خطية بأن مُقدم خطة MetroPlus Enhanced لا يُوفر التدريب ولا يمتلك الخبرة لتلبية احتياجاتك،
و
(2) تقدم توصية بموفر من خارج الشبكة يُوفر التدريب ويتمتع بما يلزم من خبرة وقدرات على معالجتك.
- يجب أن يكون طبيبك معتمدًا أو مؤهلاً من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم نوع العلاج الذي تطلبه.

- قد يتعين عليك زيارة أخصائي من أجل الرعاية الجارية للحالة الصحية الطبية أو السلوكية. ربما يكون موفر الرعاية الأولية قادرًا على إحالتك لعدد محدد من الزيارات أو فترة 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 موفر الرعاية الأولية قادرًا على الترتيب لما يلي:
 - قيام الأخصائي بعمل موفر الرعاية الأولية؛
 - عمل إحالة إلى مركز رعاية متخصص في علاج مرضك.

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 حاملًا، 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 الرفالات الذكرية والأنثوية أو اختبارات الحمل أو التخصيب أو الإجهاض. أثناء زيارتك من أجل الخدمات المتقدم ذكرها، يمكنك أيضًا الخضوع للاختبارات العدوى المنقولة جنسيًا أو اختبار سرطان الثدي أو اختبار الحوض.
- أنت لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من موفر 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 موفر خدمات تنظيم الأسرة التابعين لنا. افحص دليل موفر الخطة أو اتصل بخدمة العملاء للحصول على مساعدة للعثور على موفر للخدمة.

- أو، يمكنك استخدام بطاقة Medicaid إذا كنت تريد الذهاب إلى طبيب أو عيادة خارج خطتنا. اطلب من موفر الرعاية الأولية أو خدمة العملاء على رقم 1-800-303-9626 للحصول على قائمة بالأماكن التي يمكنك الذهاب إليه للحصول على هذه الخدمات. كما يمكنك الاتصال بالخط الساخن Growing Up Healthy بولاية نيويورك على رقم (1-800-522-5006) للحصول على أسماء موفري خدمات تنظيم الأسرة القريبين منك.

الكشف عن فيروس نقص المناعة والأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي

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

- يمكن الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة أو الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي في أي وقت تقوم فيه بزيارة للمكتب 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 تفضل عدم زيارة أحد موفري خطة MetroPlus Enhanced، يمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك لزيارة موفر خدمة تنظيم الأسرة خارج خطة MetroPlus Enhanced. للحصول على مساعدة للعثور إما على موفر الخطة أو موفر Medicaid لخدمات تنظيم الأسرة، اتصل بخدمة العملاء على رقم 1-800-303-9626.
- يجب على الجميع التحدث إلى الطبيب حول الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة. للخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة مجاناً 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 الرفالات 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 بتوسّع الحدقة (ريتينال) مرة في كل فترة زمنية مقدارها 12 شهرًا. كل ما عليك هو اختيار أحد موفري الخدمة المشاركين التابعين لنا.

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 وتعتقد 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.

حالات الطوارئ

تشمل تغطية الخطة حالات الطوارئ دائمًا. 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 تشوهه 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 والكدمات 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 بخدم عملاء MetroPlus Enhanced على رقم 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 النطاق 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 عدم استخدام غرفة الطوارئ من أجل مشكلات صحية مثل الأنفلونزا أو التهاب الحنجرة، أو عدوى الأذن.

إذا كانت لديك تساؤلات، اتصل بموفر الرعاية الأولية أو بخطتنا على رقم 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 التطبيب.
- 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، اتصل بموفر الرعاية الأولية على مدار الساعة. إذا تعذر عليك الوصول إلى موفر الرعاية الأولية، اتصل بنا على رقم 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
- استشارات مرض الربو وتدريب الإدارة الذاتية
- اختبار الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي وطرق الوقاية منها
- خدمات معالجة العنف المنزلي

اتصل بخدمة العملاء على رقم 1-800-303-9626 أو قم بزيارة موقعنا www.metroplus.org/enhanced لمعرفة المزيد والحصول على قائمة بالجلسات القادمة.

الكتيب - الجزء الثاني المزايا المخولة 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 موفر الرعاية الأولية. يرجى الاتصال بقسم خدمة العملاء على رقم 1-800-303-9626 إذا كانت لديك أي تساؤلات 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 مواعيدها
- 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/القابلات 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 رقم 1-800-303-9626

النظام الشخصي للاستجابة لحالات الطوارئ (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 تساؤلات عن هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على رقم 1-800-303-9626.

رعاية الأسنان

تؤمن خطة MetroPlus Enhanced أن توفير رعاية الأسنان أمر مهم للرعاية الصحية عمومًا. نحن نوفر رعاية الأسنان بموجب تعاقد مع HealthPlex الرائدة في تقديم خدمات 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. أنت لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من موفر 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 رقم 1-888-468-2189 لاختيار طبيب الرعاية الأولية. يمكنك الحصول على قائمة بأطباء الأسنان المشاركين على الإنترنت www.Metroplus.org أو بالطلب من خلال الاتصال على خدمة عملاء MetroPlus على رقم 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، يرجى الاتصال بشركة HealthPlex على رقم 1-888-468-2189 أو اتصل بخطة MetroPlus Enhanced على رقم 1-800-303-9626. يعمل ممثلو خدمة العملاء 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 تُظهر بطاقة الهوية الخاصة بالخطة.
- كما يمكنك الذهاب إلى عيادة أسنان تُدار من قبل مركز طب أسنان أكاديمي بدون إحالة. اتصل بخدمة العملاء على رقم 1-800-303-9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتحديد موقع عيادة أسنان تُدار من قبل مركز طب أسنان أكاديمي.

الرعاية البصرية

- خدمات طبيب العيون والطبيب الصيدلي وأخصائي البصريّات.
- 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 الأنسولين 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 والرفالات 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 والرفالات الذكرية والأنثوية.
- الدفع العام بالمشاركة
- أدوية علاج الأمراض النفسية والسل

عنصر الوصفة	مبلغ الدفع بالمشاركة	تفاصيل الدفع بالمشاركة
أدوية وصفة اسم العلامة التجارية	\$3.00/\$1.00	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، ستكون مسؤولاً عن 200 دولار كحد أقصى كل عام تقويمي.
- إذا تم نقلك إلى خطة جديدة خلال العام التقويمي، احتفظ بالإيصالات كمستند لعمليات الدفع بالمشاركة الخاصة بك، أو يجوز لك طلب مستند لعمليات الدفع بالمشاركة المكتملة. سوف يتعين عليك إعطاء 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 تعبئة وصفاتك باستخدام الطلب المرسل إلى الصيدلية عبر البريد. لمزيد من المعلومات حول خياراتك، يرجى الاتصال بخدمة العملاء على رقم 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
- أخصائيي العلاج المهني والبدني واللغوي - بحد أقصى 20 زيارة علاجية في العام التقويمي، ما لم يتم تشخيص حالتك على أنها إعاقة إنمائية من جانب مكتب الأشخاص المصابة بالإعاقات الإنمائية، أو إذا كانت لديك إصابة خطيرة في الدماغ.
 - اختصاصي السمع
 - القابلات
 - إعادة التأهيل القلبي
 - تخصص آخر مثل:
الروماتيزم، أمراض الجهاز الهضمي، الأنف والحنجرة، أمراض الدم / الأورام، أمراض الرئة، الحساسية / المناعة، الأمراض العصبية

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؛
 - خدمات الرعاية المنزلية التي تشملها التغطية تتضمن الإشراف الطبي والرعاية الطبية على مدار 24 ساعة، وتقديم المساعدة في الحياة اليومية، والعلاج البدني والعلاج المهني وعلاج مشكلات التخاطب واللغة.
- إذا كنت في حاجة إلى إقامة طويلة المدى في دار الرعاية، فيجب أن تحدد السلطة الصحية بولاية نيويورك ما إذا كنت مستوفيًا لبعض المتطلبات المالية لخطة Medicaid. يمكن أن تساعدك خطة MetroPlus Enhanced ودار الرعاية على التقديم.
- يجب أن تحصل على هذه الرعاية من دار الرعاية الموجودة ضمن شبكة موفر خطة MetroPlus Enhanced. إذا اخترت دار رعاية خارج شبكة موفر خطة MetroPlus Enhanced، فقد يتعين عليك الانتقال إلى خطة أخرى. اتصل بـ New York Medicaid Choice على رقم 1-800-505-5678 للحصول على إجابات على تساؤلاتك حول موفري خدمات دار الرعاية وشبكات الخطة.

اتصل على رقم 1-800-303-9626 للحصول على مساعدة في العثور على دار رعاية داخل شبكتنا.

الرعاية السلوكية المنزلية

تشتمل الرعاية الصحية السلوكية على الصحة النفسية وعلاج تعاطي مواد 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 تثير اهتمامك. 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، سوف يقوم 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 للخدمات 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 الاستشفائية.
- 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. أنت لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من موفر الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. اتصل بخدمة العملاء إذا كانت لديك تساؤلات على رقم 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 (اللولاب والعوازل الأنثوية) المتوفرة من خلال وصفة طبية، إضافة إلى منع الحمل الطارئ، والتعقيم، واختبار الحمل، والرعاية قبل الولادة وخدمات الإجهاض. يمكنك أيضًا الاجتماع مع موفر تنظيم الأسرة من أجل اختبار فيروس العوز المناعي البشري والعدوى المنقولة جنسيًا والعلاج والاستشارة المرتبطة بها من أجل نتائج اختبارك. تشمل زيارات تنظيم الأسرة أيضًا الفحوصات الخاصة بالسرطان والحالات الأخرى المرتبطة به.

فحص فيروس العوز المناعي البشري والعدوى المنقولة جنسيًا

يمكنك أيضًا 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 مجانًا 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 موفر رعاية يقبل Medicaid من خلال استخدام بطاقة مزايا Medicaid Benefit الخاصة بك.

النقل

يغطي Medicaid النقل في الحالات الطارئة وغير الطارئة بشكل نظامي.

للحصول على النقل في الحالات غير الطارئة، يجب أن تتصل أنت أو موفر الرعاية الخاص بك بـ LogistiCare على رقم 1-877-564-5922. وإذا أمكن، يجب أن تتصل أنت أو موفر الرعاية الخاص بك بـ LogistiCare بثلاثة أيام على الأقل قبل موعدك الطبي وتزويد رقم هوية Medicaid الخاص بك. (AB12345C، وتاريخ الموعد وزمنه، والعنوان حيثما ستذهب والطبيب الذي سيقوم بالكشف عليك. 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 Medicaid Service Coordination (MSC) لتنسيق خدمات Medicaid
- الخدمات المقدمة بموجب وثيقة الخدمات المنزلية والمجتمعية
- خدمات وثيقة النموذج الطبي (الرعاية المنزلية)

الخدمات التي لا تشملها التغطية

لا توفر كلاً 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
- خدمات اختصاصي الأقدام (مالم تكن مريضًا بداء السكري)
- العناصر الشخصية والخاصة بالراحة
- علاجات العقم
- الخدمات من موفر رعاية ليس تابعًا لـ *MetroPlus Enhanced*، مالم يكن موفر رعاية مسموح لك بزيارته كما هو مذكور سابقًا في هذا الكتيب، أو مالم 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.

ينضمن ذلك:

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

إذا تلقيت فاتورة

إذا تلقيت فاتورة مقابل علاج أو خدمة لا تعتقد أنه يجب عليك الدفع مقابلها، فلا تتجاهل الأمر. اتصل بـ *MetroPlus Enhanced* على رقم 1-800-303-9626 مباشرة. 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 الوارد تاليًا في هذا الكتيب.

إذا كان لديك أي أسئلة، فاتصل بخدمات العملاء على رقم 1-800-303-9626.

التصديق على الخدمات والإجراءات

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 تثق 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 PCP الخاص بك على الموافقة من MetroPlus إذا كنت:
- محالاً إلى موفر رعاية ليس ضمن شبكة MetroPlus، مالم تطلب رعاية في غرفة الطوارئ.
 - حاصلًا على إحالة سارية إلى أخصائي
 - مدخلًا إلى مستشفى، مالم 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.
 - ستقابل ممرض خدمة خاصة في المستشفى
 - مدخلًا إلى مرفق تمرير ممتاز أو مرفق إعادة تأهيل كبير، يتضمن ذلك كافة خدمات الأطباء المزودة خلال الإدخال إلى مرفق تمرير ممتاز.
 - مدخلًا إلى مستشفى من أجل العلاج بالملاحظة المباشرة على مرض السل
 - تحصل على خدمات الرعاية المنزلية
 - تحصل على خدمات المأوى
 - 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 تمرير منزلية طويلة الأجل
 - يتضمن الحصول على أجهزة طبية دائمة أجهزة التقويم، والجراحات الترقيعية، والوصفات الطبية المعوية والإمدادات (يجري الحصول على الوصفة الطبية من خلال مدير مزايا الصيدليات الخاصة بك)
 - تحصل على أكثر من 20 زيارة لطبيب أو مهني أو علاج تخاطب، 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:

للحصول على الموافقة على هذه العلاجات أو الخدمات فإنك بحاجة إلى الاتصال بخدمات العملاء على رقم 1-800-303-9626 أو يمكنك إرسال طلبك عبر الفاكس على 212-908-8521. سيجيب ممثل خدمات العملاء على أي أسئلة لديك بشأن العملية وسيحول اتصالك إلى قسم مراجعة الاستخدام، عند الضرورة. مراجعة الاستخدام هو ما نقوم به لتحديد إذا ما كان العلاج لازمًا طبيًا وستجري الموافقة عليه أو الدفع مقابله من خلال خطة MetroPlus الصحية. يتخذ الأطباء والمرضون القرارات. يفعلون ذلك من خلال مراجعة خطة علاجك مقابل المعايير المقبولة طبيًا. يتوفر فريق مراجعة الاستخدام الخاص بنا من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 5:00 مساءً من الاثنين حتى الجمعة. لدينا رقم خط ساخن للرعاية الصحية على مدى 24 ساعة هو

1-800-442-2560 لاستخدامه إذا احتجت إلى الحصول على مساعدة في حل مشكلة طبية. سيجيب فريق مراجعة الاستخدام على رسالتك في يوم العمل التالي.

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

خطة MetroPlus الصحية
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
عناية: التصديق المسبق

ستحتاج أيضًا إلى الحصول على التصديق المسبق إذا كنت ستحصل على إحدى هذه الخدمات الآن، لكنك بحاجة إلى متابعة الحصول على مزيد من الرعاية. يتضمن هذا طلبًا من أجل الحصول على الرعاية الصحية المنزلية في المستشفى أو بعد مغادرتك المستشفى على الفور. يطلق على هذا **المراجعة المتزامنة**.

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

تمتلك الخطة الصحية فريق مراجعة للتأكد من حصولك على الخدمات التي وعدناك بها. يتكون فريق المراجعة من الأطباء والمرضى. مهمتهم هي التأكد من أن العلاج أو الخدمة التي طلبتها لازمة طبيًا ومناسبة لك. يفعلون ذلك من خلال مراجعة خطة علاجك مقابل المعايير المقبولة طبيًا.

يُطلق على أي قرار يرفض طلب التصديق على الخدمة أو يوافق عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب إجراء. سيتخذ هذه القرارات أخصائي رعاية صحية مؤهل. إذا قررنا أن الخدمة المطلوبة غير لازمة طبيًا، فسيتم اتخاذ القرار مراجع نظير طبي قد يكون طبيًا أو أخصائي رعاية صحية الذي عادة ما يوفر الرعاية التي طلبتها. يمكنك طلب معايير طبية خاصة، ويُطلق على ذلك **معايير المراجعة الطبية**، المستخدمة من أجل اتخاذ القرار الخاص بالإجراءات المرتبطة بالضرورة الطبية.

بعد تلقينا طلبك، سنراجع بموجب إما العملية القياسية أو العملية سريعة المسار. يمكن أن تطلب أنت أو طبيبك مراجعة سريعة المسار إذا كان من المعتقد أن التأخير سيتسبب في إصابة صحتك بضرر بالغ. في حالة رفض الطلب بإجراء مراجعة سريعة المسار، سنخبرك وستجري معالجة حالتك بموجب عملية المراجعة القياسية. إذا كنت في مستشفى أو قد غادرت المستشفى وتلقينا طلبًا للحصول على الرعاية الصحية المنزلية، فسنعالج الطلب بصفته مراجعة سريعة المسار. في كافة الحالات، سنراجع طلبك بالسرعة التي تستدعيها حالتك الطبية لكن ليس بعد المذكور تاليًا.

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 ما هي الخيارات المتوفرة للالتماسات أو جلسات الاستماع العادلة التي ستوفر لك إذا لم توافق على قرارنا.

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 أنه 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 وستعلم به منا في غضون 3 أيام عمل. سنخبرك بحلول يوم العمل الثالث إذا ما احتاجنا لمزيد 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، باستثناء:

- إذا كنت في المستشفى أو قد غادرتها للتو، وطلبت الحصول على الرعاية الصحية المنزلية في يوم الجمعة أو يوم قبل الإجازة، فسننتخذ قرارًا فيما لا يزيد عن 72 ساعة منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها.
- إذا كنت تحصل على علاج لاضطرابات الإدمان للمرضى الداخليين، وطلبت الحصول على مزيد من الخدمات فيما لا يقل عن 24 ساعة قبل خروجك، فسننتخذ قرارًا فيما لا يزيد عن 24 ساعة.

في جميع الحالات، سنخبرك بالقرار فيما لا يزيد عن 3 أيام عمل بعد تلقينا لطلبك. سنخبرك بحلول يوم العمل الثالث إذا ما احتاجنا لمزيد من المعلومات.

إذا احتاجنا لمزيد من المعلومات لاتخاذ إما قرارًا قياسيًّا أو سريع المسار بشأن طلب الخدمة الخاص بك، فسوف:

- نراسلك ونخبرك بماهية المعلومات المطلوبة. إذا كان طلبك مراجعة سريعة المسار، فسوف نتصل بك مباشرة ونرسل إخطارًا كتابيًّا لاحقًا.
- نخبرك بسبب أفضلية التأجيل بالنسبة لك.
- نتخذ قرارًا فيما لا يزيد عن 14 يومًا من اليوم الذي طلبنا فيه مزيدًا من المعلومات.

يمكنك أنت أو موفر الرعاية الخاص بك أو شخصًا ما تتق فيه بمطالبتنا باستغراق المزيد من الوقت لاتخاذ قرارًا. قد يكون ذلك بسبب امتلاكك المزيد من المعلومات لتقديمها إلى الخطة للمساعدة في اتخاذ القرار بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على رقم:

1-800-303-9626

أو مراسلة:

خطة MetroPlus الصحية
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
عناية: التصديق المسبق

يمكنك أنت أو شخصًا ما تتق فيه رفع شكوى لدى الخطة إذا لم توافق على قرارنا لاستغراق مزيد من الوقت لمراجعة الطلب. يمكنك أنت أو شخصًا ما تتق فيه أيضًا رفع شكوى بشأن زمن المراجعة لدى الإدارة الصحية لولاية نيويورك من خلال الاتصال على رقم 1-800-206-8125.

سنخطر بك 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 تكن راضيًا عن هذا الرد، فيحق لك رفع التماس إجرائي لدينا. انظر قسم الالتماس الإجرائي تاليًا في هذا الكتيب.

القرارات الأخرى بشأن رعايتك:

أحيانًا تجري مراجعة متزامنة للرعاية التي تحصل عليها لمعرفة إذا ما زالت بحاجة إلى الرعاية. قد تراجع أيضًا العلاجات والخدمات الأخرى التي حصلت عليها بالفعل. يطلق على هذا **المراجعة الارتجاعية**. سنخبرك إذا ما اتخذنا تلك الإجراءات الأخرى.

الأطر الزمنية لإخطار الإجراءات الأخرى:

- في معظم الحالات، إذا ما اتخذنا قرارًا بتقليل خدمة أو تعليقها أو إنهائها وافقنا عليها بالفعل والتي تحصل عليها حاليًا، فإنه يجب علينا إخبارك بمدة 10 أيام على الأقل قبل تغييرنا الخدمة.
- يجب علينا إخبارك بمدة 10 أيام على الأقل قبل اتخاذنا أي قرار بشأن الخدمات طويلة الأجل والدعم، مثل الرعاية الصحية المنزلية، الرعاية الشخصية، وCDPAS، والرعاية الصحية النهارية للبالغين والرعاية المنزلية للمريض الدائم.
- إذا كنا نراجع الرعاية المقدمة في الماضي، فسننخذ قرارًا بشأن الدفع مقابلها في غضون 30 يومًا من استلام المعلومات اللازمة من أجل المراجعة الارتجاعية. إذا رفضنا الدفع مقابل خدمة فسندرس إخطارًا إليك وإلى موفر الرعاية الخاص بك يوم رفض الدفع. هذه الإخطارات ليست فواتير. **لن يتعين عليك الدفع مقابل أي رعاية حصلت عليها شملتها تغطية الخطة أو Medicaid حتى إذا رفضنا الدفع لموفر الرعاية لاحقًا.**

كيفية الدفع لمزودينا

يحق لك مطالبتنا إذا ما كان لدينا أي ترتيب مالي خاص مع أطبائنا التي قد تؤثر على استخدامك لخدمات الرعاية الصحية. يمكنك الاتصال بخدمات العملاء على رقم (1-800-303-9626) إذا كانت لديك تساؤلات محددة. سنرغب أيضًا في أن تعرف أنه يجري الدفع لمعظم موفري الرعاية التابعين لنا بإحدى الطرقة التالية أو أكثر.

- إذا كان موفر الرعاية (PCPs) التابعين لنا يعملون في عيادة أو مركز صحي، فقد يحصلون على الأجر 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 بصفته موفر 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**.
- يحصل موفرو الرعاية أحيانًا على رسم محدد عن كل شخص في قائمة المرضى الخاصة بهم، إلا أن بعض المال يمكن قيده لصندوق **الحافز**. بنهاية العام، يستخدم هذا الصندوق لمكافأة موفري الرعاية الذين لبوا المعايير الخاصة بالدفع الإضافي التي حددتها الخطة.
- قد يجري الدفع لموفري الرعاية أيضًا عن طريق **الرسم مقابل الخدمة**. هذا يعني أنهم يحصلون على الرسم المتفق عليه بموجب الخطة عن كل خدمة يقدمونها.

يمكنك المساعدة في سياسات الخطة

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

المعلومات من خدمات العملاء

- إليك المعلومات التي يمكنك الحصول عليها بخدمات العملاء على رقم 1-800-303-9626.
- قائمة بأسماء مجلس إدارة MetroPlus Enhanced وعناوينهم وألقابهم، والمسؤولين والأطراف الحاكمة والملوك 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 خططنا لجودة الرعاية المقدمة لأعضائنا.
- سنخبرك بالمستشفيات وموفري الرعاية الصحية الذين نعمل معهم.
- إذا طالبتنا كتابياً، فسنبخبرك بالإرشادات التي نستخدمها لمراجعة الحالات والأمراض التي تشملها تغطية MetroPlus Enhanced.
- إذا طالبتنا كتابياً، فسنبخبرك بالمؤهلات المطلوبة وكيف يستطيع موفري الرعاية الصحية تطبيقها على كل جزء من MetroPlus Enhanced الخاصة بنا.
- إذا طالبتنا، فسنبخبرك (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 العملاء على رقم 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 يوماً. يمكنك مغادرة خطة MetroPlus Enhanced وتنضم إلى خطة صحية أخرى في أي وقت خلال هذه الفترة. في حالة عدم مغادرتك خلال فترة 90 يوماً 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 الدامعة:

- خطتنا الصحية لا تستوفي شروط ولاية نيويورك وتعرض الأعضاء للضرر بسببها.
 - انتقالك خارج منطقة الخدمة الخاصة بنا.
 - توافق أنت، والخطوة، والإدارة الصحية لولاية نيويورك على أن إلغاء الانضمام هو الأفضل بالنسبة لك.
 - كونك أو أصبحت معقياً أو مستبعداً 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 نتمكن من توفير الخدمات إليك كما اشترطنا بموجب عقدنا مع الولاية.
- لتغيير الخطط:

- اتصل بفريق الرعاية الموجهة بالإدارة الصحية لولاية نيويورك.

● إذا كنت تعيش في مقاطعات برونكس، أو كينجز، أو نيويورك أو كوينز، فاتصل بـ New York Medicaid Choice على رقم 1-800-505-5678. يمكن أن يساعدك مستشاري 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. سنتلقى إخطاراً 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 أيضاً المطالبة بالحصول على إجراء أسرع إذا ما رفعت شكوى بسبب عدم موافقتك على التسجيل. فقط اتصل بالإدارة الصحية لولاية نيويورك أو New York Medicaid Choice.

2. قد تصبح غير مؤهلاً للرعاية الموجهة من Medicaid والخطط الصحية والخاصة بالتعافي

■ 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 اضطررت إلى مغادرة خطة MetroPlus Enhanced أو أصبحت غير مستحقاً لـ Medicaid، فقد تتوقف كافة خدماتك بشكل مفاجئ، يتضمن ذلك أي رعاية تحصل عليها في المنزل. اتصل بـ New York Medicaid Choice على رقم 1-800-505-5678 مباشرة 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 حتى بعد محاولتنا حل المشكلات.

يمكن أيضًا أن تفقد عضوية خطة MetroPlus Enhanced، إذا ما أساءت إلى أعضاء الخدمة، أو موفري 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.

الالتزامات الإجرائية

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 أي قرار يرفض طلب التصديق على الخدمة أو يوافق عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب إجراء.

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.

يمكنك رفع التماس إجرائي:

- إذا لم تكن راضيًا عن الإجراء الذي اتخذناه أو ما قررناه بشأن طلب التصديق على الخدمة الخاص بك، فلديك مدة 90 يومًا تقويميًا بعد الالتماس منا لرفع التماس إجرائيًا. يمكنك فعل ذلك بنفسك أو مطالبة شخص تثق به في رفع الالتماس الإجرائي لصالحك. يمكنك الاتصال بخدمات العملاء على رقم 1-800-303-9626 إذا احتجت للمساعدة في رفع التماس إجرائيًا.

- لن نعاملك بطريقة مختلفة أو نتصرف بطريقة سيئة معك إذا رفعت التماسًا إجرائيًا.
- يمكن إجراء الالتماس الإجرائي عبر الهاتف أو كتابيًا. إذا قدمت التماسًا إجرائيًا عبر الهاتف فإنه يجب عليك المتابعة كتابيًا. لرفع التماسًا إجرائيًا، اكتب إلى:

خطة MetroPlus الصحية
منسق الالتماسات
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

لرفع التماسًا إجرائيًا عبر الهاتف، اتصل على رقم:

1-800-303-9626

ستجري مراجعة التماسك الإجرائي بموجب المعالجة سريعة المسار إذا:

- طلبت أنت أو طبيبك مراجعة التماسك الإجرائي بموجب المعالجة سريعة المسار. اضطر طبيبك لشرح كيف أن التأخير سيتسبب في إلحاق الضرر بصحتك. في حالة رفض الطلب بإجراء المعالجة سريعة المسار، فسنخبرك وستجري مراجعة التماسك بموجب عملية المراجعة القياسية؛ أو
- جرى رفض طلبك عند مطالبتك بمتابعة الحصول على الرعاية التي تحصل عليها حاليًا أو احتجت إلى مد الخدمة التي يجري تزويدها؛ 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 لمدة 24 ساعة قبل مغادرتك المستشفى.

يمكنك تقديم التماسات إجرائية سريعة المسار عبر الهاتف ولست مضطرًا للمتابعة كتابيًا.

ماذا يحدث بعد حصولنا على الالتماس الإجرائي الخاص بك:

- في غضون 15 يومًا، سوف نرسل لك خطابًا لإبلاغك بأننا نعمل على التماسك.
- سيتخذ القرار بشأن الالتماسات الإجرائية الخاصة بالشؤون الطبية أخصائيو رعاية صحية مؤهلين من لم يتخذوا القرار الأول، على الأقل سيكون أحدهم مراجع نظير طبي.
- سيُعالج القرارات غير الطبية أشخاصًا ممن يعملون على مستوى أعلى من الأشخاص الذين يعملون على قرارك الأول.
- قبل الالتماس وخلالها يمكنك أنت أو الشخص المحدد لك الاطلاع على ملف حالتك، بما في ذلك سجلاتك الطبية وأي مستندات وسجلات أخرى مستخدمة لاتخاذ القرار بشأن حالتك.

- يمكنك أيضًا تزويد المعلومات التي سيجري استخدامها في عملية اتخاذ القرار شخصيًا أو كتابيًا. اتصل بخطة MetroPlus Enhanced على رقم 1-800-303-9626 إذا لم تكن متيقنًا من ماهية التي ستقدمها لنا.
- ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. إذا مازالت غير راضيًا، فسيتم شرح أي حقوق التماس أخرى لك. يمكنك أنت أو شخصًا ما تثق به أيضًا رفع شكوى لدى الإدارة الصحية لولاية نيويورك من خلال الاتصال على رقم 1-800-206-8125.

الأطر الزمنية للالتزامات الإجرائية:

- **الالتزامات القياسية:** إذا كان لدينا كافة المعلومات التي نحتاجها فسوف نخبرك بقرارنا في غضون ثلاثين يومًا من تقديم التماسك. سيُرسل إليك إخطارًا كتابيًا بقرارنا في غضون يومي عمل منذ اتخاذنا القرار.
- **الالتزامات سريعة المسار:** إذا كان لدينا كافة المعلومات التي نحتاجها، فسنُتخذ قرارات الالتماس سريعة المسار في غضون يومي عمل من تقديم التماسك.
 - سنتصل بك إذا احتجنا معلومات أكثر، خلال 3 أيام عمل من استلام الطلب.
 - إذا تم رفض طلب المزيد من علاج سوء استخدام العقار للمريض قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرة المستشفى، سنتخذ قرارًا حول طلبك خلال 24 ساعة.
 - سنخبرك بقرارنا بالهاتف وسترسل لك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.

إذا احتجنا معلومات أكثر حول اتخاذ قرار عاجل أم عادي حول طلبك، سوف:

- سنرسل لك المعلومات المطلوبة كتابةً. إذا كان الطلب لمراجعة عاجلة، سنتصل 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 مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أو أي شخص تثق به أن تطلب المزيد من الوقت. قد يكون ذلك لأنك لديك معلومات أكثر كي تضع الخطة التي ستمكنك من تحديد حالتك. يمكن ذلك عن طريق الاتصال بـ: 1-800-303-9626 أو إرسال رسالة.

يمكنك، أنت أو شخصًا تثق به تقديم شكوى مع الخطة في حالة عدم موافقتك على قرارنا لاتخاذ المزيد من الوقت لمراجعة طلبك. يمكنك، أنت أو شخصًا تثق به، تقديم شكوى حول مدة المراجعة مع وزارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال بـ 1-800-206-8125

إذا كان الرفض الأصلي كان بسبب:

- عدم وجود ضرورة للخدمة الطبية؛ أو
- أن الخدمة كانت تجريبية أو بغرض التحري؛ أو
- الخدمة الطبية المقدمة من خارج الشبكة لا تختلف عن الخدمة المتاحة في شبكتنا؛ أو
- الخدمة المقدمة من خارج الشبكة كانت من قبل شركة خضعت للتدريب ولديها الخبرة لملاقة احتياجك؛ أو

- في حالة أننا لم نخبرك بقرارنا حول طلبك، سيتم إلغاء رفض طلبك الأصلي. بمعنى أنه ستتم الموافقة على تقديم الخدمة لك.

الاستمرار أثناء وقت اتخاذ قرار يخص تلقي الخدمة:

في بعض الحالات يمكن أن تستمر في تلقي الخدمة أثناء انتظارك للرد على طلبك. يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمات التي سيتم إنهاؤها أو تقليلها في حالة طلب قرار عادل:

- خلال 10 أيام من إخبارك برفض طلبك أو لتغيير الخدمة الطبية التي تخضع لها؛ أو
- عند تاريخ تغيير الخدمة المحدد مسبقاً.

إذا كان الرد على طلبك لقرار عادل جاء بالرفض، يمكنك دفع ثمن أي خدمات إضافية تم تلقيها. القرار الذي سيصلك من مسؤول القرارات العادلة سيكون قراراً نهائياً.

الطلبات الخارجية

إذا كانت الخطة ترفض تغطية تكاليف خدمات طبية طلبها طبيبك بسبب:

- عدم وجود ضرورة للخدمة الطبية؛ أو
- أن الخدمة كانت تجريبية أو بغرض التحري؛ أو
- الخدمة الطبية المقدمة من خارج الشبكة لا تختلف عن الخدمة المتاحة في شبكتنا؛ أو
- الخدمة المقدمة من خارج الشبكة كانت من قبل شركة خضعت للتدريب ولديها الخبرة لملاقة احتياجك، يمكنك إرسال طلب خارجي من ولاية نيويورك. يسمى طلب خارجي لأنه يتم الفصل فيه من قبل مراجعين لا يعملون لصالح خطة التأمين أو في الولاية. هؤلاء المراجعون مؤهلون ومعتمدون من ولاية نيويورك. يجب أن تكون الخدمة متضمنة في الخطة أو أن يكون علاج تجربي، أو علاج من مرض نادر. يمكن تقديم الطلب الخارجي دون دفع مقابل.

قبل تقديم طلب خارجي:

- عليك تقديم طلب تنفيذ مع الخطة والحصول على القرار المضاد؛ أو
- إذا لم تتلقى الخدمة، وتطلب قراراً عاجلاً مع الخطة، يمكنك طلب قرار خارجي عاجل في نفس الوقت. سيحدد طبيبك ما إذا كان القرار الخارجي العاجل ضرورياً أم لا؛ أو
- يمكنك الاتفاق مع شركة التأمين على استبعاد عملية طلب القرار والبدء مباشرة باتخاذ قرار خارجي؛ أو
- يمكنك إثبات أن الخطة لم تتبع القوانين عند اتخاذ قرار تنفيذ.

سيكون أمامك 4 شهور بعد استلام القرار المضاد للخطة لتقديم طلب قرار خارجي. إذا قمت بالاتفاق مع شركة التأمين على استبعاد عملية طلب القرار، عليك وقتها طلب قرار خارجي خلال 4 شهور من الاتفاق.

إذا قدمت طلب القرار العاجل ولست راضياً عن القرار، يمكنك إرسال طلب تنفيذ عادي مع الخطة أو طلب قرار خارجي. إذا اخترت تقديم طلب تنفيذ عادي مع الخطة، ووافقت شركة التأمين على قرارها، سنتلقى قرار مضاد جديد وستكون لديك فرصة أخرى لطلب قرار خارجي.

ستتوفر طلبات أخرى تخص بولصتك ستكون متاحة إذا قررت استخدامها. ولكن، إذا طلبت قرار خارجي، عليك أيضًا تقديم استمارة في قسم الخدمات المالية بولاية نيويورك خلال 4 شهور من استلام إخطار شرطة التأمين بالتوصل إلى قرار مضاد نهائي أو عند الاتفاق مع شركة التأمين على استبعاد عملية الطلب.

سيضيع حقه في طلب قرار خارجي إذا لم تقدم استمارة الطلب الخارجي في الفترة المسموح بها.

لطلب قرار خارجي، استكمل الاستمارة وارسلها لقسم الخدمات المالية. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة العملاء على 1-800-303-9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إرسال الطلب. أنت وأطبائك عليكم توفير المعلومات اللازمة حول مشكلتك الطبية. تنص استمارة الطلب الخارجي على المعلومات اللازمة.

طرق الحصول على الاستمارة:

- اتصل بقسم الخدمات المالية على 1-800-400-8882
- قم بزيارة موقع قسم الخدمات المالية: www.dfa.ny.gov
- اتصل بشركة التأمين على 1-800-303-9626

سيتم الفصل في طلبك الخارجي خلال 30 يوم. قد يحتاج الأمر المزيد من الوقت (قد يصل إلى 5 أيام عمل) إذا قام المراجعون الخارجيون بطلب المزيد من المعلومات. سيتم اخبارك وإخبار شركة التأمين بالقرار النهائي خلال يومين من اتخاذ القرار.

يمكنك التعجيل بالحصول على قرار إذا:

- قال الطبيب أن التأجيل سيتسبب في ضرر على صحتك: أو
- إذا كنت في غرفة الطوارئ وخدمة المستشفى مرفوضة في الخطة. ويطلق على ذلك **طلب خارجي عاجل**. سيقرر مراجع الطلب الخارجي العاجل خلال 72 ساعة أو أقل.

إذا تم رفض طلب المزيد من علاج سوء استخدام العقار للمريض قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرة المستشفى، سنتخذ قرارًا حول طلبك خلال 24 ساعة. ستستمر الخطة في تغطية تكاليف بقاءك إذا:

- إذا قمت بطلب قرار داخلي عاجل خلال 24 ساعة، و
 - إذا قمت بطلب قرار خارجي عاجل خلال 24 ساعة، و
- ستستمر الخطة في تغطية نفقات بقاءك في المستشفى حتى صدور قرار في طلباتك. ستصدر الخطة القرار حول طلبك الداخلي العاجل خلال 24 ساعة. سيصدر القرار في طلبك الخارجي العاجل خلال 72 ساعة.

سيخبرك المراجع والخطة بالقرار مباشرة بالتليفون والفاكس. وسيتم إرسال إخطار مكتوب لاحقًا.

يمكنك طلب قرار عادل إذا قررت الخطة رفض طلبك، أو تقليل أو إنهاء تغطية خدماتك الطبية. يمكنك طلب قرار عادل وطلب قرار خارجي. إذا قمت بطلب القرار العادل وطلب القرار الخارجي، قرار مسئول اتخاذ القرار الخارجي هو ما سيتم الأخذ به.

طلبات القرارات العادلة

في بعض الحالات يمكنك طلب قرار عادل من ولاية نيويورك.

- إذا لم تكن راضيًا بقرار إدارة الصحة بولاية نيويورك، وفرع وزارة الصحة بالولاية حول بقاءك أو رحيلك من مترو بلاس إنهناسد.
- إذا لم تكن راضيًا بقرار اتخذناه حول الرعاية الصحية المتوفرة. إذا وجدت أن القرار يحد من تأمينات Medicaid أو أننا لم نتخذ القرار في الوقت المناسب.

- إذا لم تكن سعيدًا بالقرار الذي اتخذناه برفض طلبك.
- إذا كنت تشعر أن القرار يحد من تأمينات Medicaid .
- إذا لم تكن سعيدًا بالقرار الذي اتخذناه برفض طلبك. إذا كنت تشعر أن القرار يحد من تأمينات Medicaid .
- عدم رضاك عن عرضك، تقييمك، أو إعادة تقييمك لبيت الصحة السلوكية وخدمات المجتمع.
- 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 مع MetroPlus Enhanced في حالة اتفاق MetroPlus مع طبيبك، يمكنك طلب قضية عادلة تابعة للولاية.
- القرار الذي سيصلك من مسنول القرارات العادلة سيكون قرارًا نهائيًا.

إذا كانت الخدمات التي تتلقاها سيتم تقليلها، أو إيقافها أو الحد منها، يمكنك اختيار أن تستمر في تلقي الخدمات الصحية التي أمر بها طبيبك في وقت انتظار القرار في طلبك. عليك أن تطلب قرار عادل خلال 10 أيام من تاريخ وصول الإخطار الذي ينص على تغيير الخدمات الصحية أو من الوقت الذي تم فيه التنفيذ. ولكن إذا طلبت استمرار في تلقي الخدمات وجاء القرار الخارجي ضدك، عليك دفع مقابل الخدمات الطبية التي تلقيتها في الفترة التي انتظرتها.

يمكنك استخدام واحدة من الطرق التالية لطلب القرار العادل:

1. بالتليفون: اتصل بـ 800-342-3334 مجاناً
2. بالفاكس 518-473-6735
3. بالإنترنت: www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
3. بالبريد:

Fair Hearings, NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Manage Care Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

عند طلب القرار العادل حول قرار اتخذته MetroPlus Enhanced، علينا ارسال نسخة من ملف الأدلة هذه هي المعلومات التي استخدمناها لاتخاذ قرارنا حول تغطية الرعاية الصحية الخاصة بك. ستصل هذه المعلومات إلى مسنول القرار عن طريق الخطة لتبرير قرارنا. إذا لم يتوفر الوقت لإرسالها إليك بالبريد، سنعطيك صورة من ملف الأدلة للطلب القرار للمسئول نيابة عنك. إذا لم يصلك ملف الأدلة قبل أسبوع من جلسة اتخاذ قرارك، يمكنك الاتصال بـ 1-800-303-9626 والاستفسار عنها.

تذكر، يمكنك إرسال شكوى في أي وقت إلى قسم وزارة الصحة بولاية نيويورك بالاتصال بـ 1-800-206-8125 في بعض الحالات يمكنك الحصول على نفس التغطية أثناء انتظار القرار العادل. اتصل بخدمة العملاء على 1-800-303-9626 في حالة وجود أي سؤال.

إجراءات الشكوى

الشكاوى:

نتمنى أن ترضى بتغطية خطة التأمين الصحي معنا في حالة وجود مشكلة، تحدث إلى طبيب العناية الأولية الخاص بك، أو اتصل أو راسل خدمة العملاء. يمكن حل معظم المشكلات مباشرة. إذا كانت لديك مشكلة أو نزاع يخص الخطة أو الخدمة يمكنك إرسال شكوى للخطة. كل المشكلات التي لم يتم حلها مباشرة في عبر الهاتف وأي شكوى تصلنا عبر البريد سيتم التعامل معها وفقاً للإجراءات المذكورة التالية:

يمكنك سؤال شخصًا تثق فيه (كممثل قانوني، أو فرد في الأسرة، أو صديق) لتقديم الشكوى نيابة عنك. إذا كنت بحاجة لمساعدة بسبب إعاقة في البصر أو في السمع، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمة ترجمة، يمكننا توفير المساعدة لك. لن نجعل الأمور أصعب عليك لاتخاذ أي قرار يخص تقديم شكواك.

من حَقك أيضًا الاتصال بقسم وزارة الصحة بولاية نيويورك لإرسال الشكوى على 1-800-206-8125 أو إرسال الشكوى كتابة على: NYS Department of Health, Division of Health Plan Contracting & Oversight, Bureau of Managed Care Certification and Surveillance, ESP Corning Tower Room 2019, Albany, NY 12237. يمكنك أيضًا إرسال الشكوى إلى قطاع الصحة بولاية نيويورك في وقت. يمكنك الاتصال بقسم الخدمات المالية بولاية نيويورك على 1-800-342-3736 إذا كانت شكواك متعلقة بشأن الفواتير.

كيفية إرسال شكوى تخص الخطأ.

للشكوى عبر الهاتف، اتصل بخدمة العملاء على 1-800-303-0626 من يوم الاثنين إلى السبت من 8 صباحًا وحتى 8 مساءً إذا قمت بالاتصال بعد ساعات العمل، قم بترك رسالة. سوف نتصل بك مرة ثانية في يوم العمل التالي. إذا كنا بحاجة لمعلومات إضافية، سنقوم بالتواصل معك.

MetroPlus Health Plan
160 water Street, 3rd floor
New York, NY 10038
عناية: Complaints Unit

يمكنك تقديم شكوى :

خدمة العملاء على 1-800-303-9626

أو اتصل بـ:

الخطوة 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، وما
- إذا كنا بحاجة لمعلومات إضافية.

سيتم 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.

- في حالة أن أي تأخير سيؤثر على حالتك الصحية، سنقوم بالاتصال بك نخبرك بقرارنا خلال 24 ساعة من حصولنا على كل المعلومات اللازمة للرد على الشكوى، ولكن سيصلك الرد خلال 7 أيام من يوم استلام شكواك. سنتصل بك هاتفياً لإخبارك بقرارنا، أو سنحاول التواصل معك بأي طريقة أخرى. سيصلك خطاب لاحقاً بعد الاتصال بك خلال 3 أيام عمل.
- سنخبرك بطرق إعادة الشكوى في حالة عدم رضاك عن قرارنا. وسنرفق لك الاستثمارات التي قد تحتاج إليها.
- في حالة عدم قدرتنا على اتخاذ قرار لعدم توفر المعلومات، سنرسل لك خطاب لإخبارك.

إعادة الشكوى:

في حالة رفضك لقرارنا، يمكنك أنت أو أي شخص تثق به أن تقدم إعادة شكوى مع الخطة.

كيفية تقديم طلب إعادة شكوى:

- في حالة عدم رضاك عن قرارنا، أمامك 60 يوم عمل من تاريخ استلام قرارنا لتقديم طلب إعادة شكوى؛
- يمكنك تقديمها بنفسك أو طلب ذلك من شخص تثق به لتقديم الطلب نيابة عنك؛
- هذا الطلب يجب أن يكون مكتوباً. إذا قمت بتقديم طلب الإعادة عبر الهاتف، يجب أن يتبعه طلب مكتوب. في حالة موافقتك على ملخصنا، عليك توقيع الاستمارة وإعادتها إلينا. يمكنك إجراء أي تعديلات لازمة قبل إعادة إرسال الاستمارة إلينا.

ماذا بعد إرسال طلب إعادة الشكوى:

بعدها، سنقوم بإرسال خطاب لك خلال 15 يوم عمل. سينص الخطاب على:

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

سيتم مراجعة إعادة شكواك بشخص أو أكثر من مستوى أعلى ممن قاموا باتخاذ القرار في الشكوى السابقة. إذا كانت إعادة شكواك تتضمن أمور تحليلية، سيتم مراجعتها من قبل واحد أو أكثر من الأطباء المختصين ومن ضمنهم على الأقل طبيب واحد لم يكن جزءاً من اتخاذ القرار حول شكواك السابقة.

بعد حصولنا على كل المعلومات اللازمة، سنخبرك 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 لإعادة الشكوى.

سنخبرك بأسباب قرارنا واستنتاجنا الطبي إذا أمكن. إذا كان ذلك غير كافي بالنسبة لك، يمكنك، أنت أو أي شخص تثق به، تقديم شكوى لقسم وزارة الصحة فرع نيويورك 1-800-206-8125.

حقوقك ومسئولياتك

حقوقك

كعضو في ميترو بلاس إنهانسد، من حقك....:

- أن نعنتي 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 شكوى MetroPlus Enhanced لتقديم أي شكوى، أو ارسال 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، مسئولياتك هي:

- أن تعمل مع فريق الرعاية الصحية على حماية وتحسين حالتك الصحية.
- أن تفهم الطريقة التي يعمل بها نظام الرعاية الصحية.
- أن تتبع 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 بخدمة العملاء.
- 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 توكل شخص بالغ تثق به كي يتخذ هذه القرارات نيابة عنك. تأكد من استشارة طبيبك المختص، أو عائلتك، أو أي من المقربين إليك لإخبارهم برغباتك. ثالثًا، 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 أيضًا 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 إنك ترغب في التبرع بأعضائك للآخرين عند وفاتك. أيضًا، انظر الجهة الخلفية لرخصة قيادتك لإخبار الآخرين ما إذا كنت ترغب في التبرع بأعضائك للآخرين.

(ملحوظة: تم ترك هذه الصفحة بيضاء لترك مساحة للتطور التغييرات)

أرقام الهواتف الهامة

1-800-303-9626	طبيبك المختص: خدمة عملاء MetroPlus Enhanced وحدات أخرى (مثلاً خط التمريض السريع، مراجعة الاستخدام... الخ) أقرب غرفة طوارئ
1-800-206-8125	قسم وزارة الصحة بولاية نيويورك (لشكاوى) شكاوى مكتب الصحة العقلية شكاوى مكتب إدمان الكحوليات والعقاقير أمين المطالم
1-800-505-5678	مكتب المقاطعة للخدمات الاجتماعية معلومات عن إعانة ولاية نيويورك الطبية قسم وزارة الصحة بولاية نيويورك
1-800-541-AIDS (2437)	اختيارك من إعانة ولاية نيويورك الطبية
1-800-233-SIDA (7432)	خط مرض الإيدز بولاية نيويورك
1800-541-AIDS (2437)	للغة الإسبانية
1-800-TALKHIV (8255448)	تطوير موجه بالاختبار
1-800-541-AIDS (2437)	خط مرض الإيدز بولاية نيويورك (إنجليزي وإسباني)
1-518-459-0121 18556936765	برامج الإيدز غير المأمّن عليها
1-800-541-AIDS (2437)	تطوير موجه بالاختبار
1-212-693-1419	الرعاية الطبية الخاصة للأطفال
1-800-772-1213	- تأمين صحي مجاني أو اقتصادي للأطفال برنامج بارتنر للمساعدة
1-800-942-6906	- في مدينة نيويورك (المحاسبة غير الهادفة للربح CNAP)
1-800-942-6908	إدارة التأمينات الاجتماعية
1-800-810-7444	الخط السريع للعنف المنزلي بولاية نيويورك
1-800-514-0301	للغة الإسبانية
1-800-514-0383	إعاقة السمع
	خط حركة المعاقين الأمريكيين (ADA)
	تطوير موجه بالاختبار
	الصيدلية المحلية مقدمين رعاية صحية آخرون:

مواقع مهمة

MetroPlus Enhanced

www.metroplus.org/enhanced

قسم وزارة 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 قسم وزارة الصحة بولاية نيويورك

www.treathiv1.com/info

برامج الإيدز غير المأمّن عليها

<http://www.health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm>

دليل اختبارات الإيدز

www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

مركز مدينة نيويورك لوزارة الصحة والسلامة العقلية

www.health.ny.gov

معلومات عن الإيدز لمركز مدينة نيويورك لوزارة الصحة والسلامة العقلية

www.nvhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html