

برنامج Medicaid
في ولاية نيويورك
دليل أعضاء خطة
METROPLUSHEALTH لبرنامج الرعاية
المدارة

تمت المراجعة في يناير 2024

فيما يلي فهرس بالمعلومات التي ترغب في الاطلاع عليها

1	مرحباً بك في برنامج إدارة خدمات الرعاية الصحية التابع لخطة MetroPlusHealth، والذي يديره برنامج Medicaid .
1	كيفية عمل خطط الرعاية المدارة
2	كيفية استخدام هذا الدليل
2	الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء
3	بطاقة هوية خطتك الصحية
5	الجزء الأول المعلومات الأساسية التي يتعين عليك معرفتها
5	كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية المعني بك (PCP)
7	كيفية الحصول على الرعاية الصحية المنتظمة
8	كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات
10	احصل على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة
12	حالات الطوارئ
14	الرعاية العاجلة
14	الرعاية خارج الولايات المتحدة
14	نحن نريد الحفاظ على صحتك
16	الجزء الثاني المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة
16	المزايا
16	الخدمات المشمولة بتغطية خطة METROPLUSHEALTH
30	المزايا التي يمكنك الحصول عليها من MetroPlusHealth أو بواسطة بطاقة Medicaid
31	مزايا يمكن الحصول عليها باستخدام بطاقة MEDICAID فقط
31	الخدمات غير المشمولة بالتغطية
38	كيفية الدفع لمقدمي الخدمات لدينا
38	يمكنك المساعدة في تطوير سياسات الخطة
39	كيفية الحصول على المعلومات من قسم خدمات الأعضاء
39	أبقنا على اطلاع
39	إلغاء التسجيل والتحويلات
41	التماسات الخطة
49	إجراءات تقديم الشكاوى
52	حقوق العضو ومسؤولياته
52	توجيهات مسبقة
54	أرقام الهواتف الهامة

مرحبًا بك في برنامج إدارة خدمات الرعاية الصحية التابع لخطة MetroPlusHealth، والذي يديره برنامج Medicaid

يسعدنا تسجيلك وانضمامك لعضوية خطة MetroPlusHealth. سيكون هذا الكتيب بمثابة الدليل لمجموعة الخدمات الصحية الكاملة المتاحة لك. ونريد التأكد من أنك بدأت بداية جيدة كعضو جديد. وللتعرف عليك بشكل أفضل، سنقوم بالتواصل معك خلال الأسبوعين أو الثلاثة أسابيع القادمة. يمكنك طرح أي أسئلة أو الحصول على مساعدة في ترتيب مواعيد الزيارات. ومع ذلك، فإذا احتجت إلى التحدث إلينا قبل أن نتصل نحن بك، فما عليك إلا الاتصال بنا على الرقم 800.303.9626.

كيفية عمل خطط الرعاية المدارة

الخطة ومقدمو الخدمات التابعين لنا وأنت

ربما سمعت عن التغييرات التي شهدتها الرعاية الصحية. يحصل العديد من المستهلكين على المزايا الصحية الخاصة بهم من خلال برامج إدارة خدمات الرعاية الصحية، والتي تعمل بمثابة المركز الرئيسي المعني بتقديم كافة الخدمات. إذا كنت تحصل على خدمات الصحة السلوكية باستخدام بطاقة Medicaid، فهذه الخدمات ستتوفر الآن من خلال خطة MetroPlusHealth.

أبرمت خطة MetroPlusHealth عقدًا مع إدارة الصحة في ولاية نيويورك لتلبية احتياجات الرعاية الصحية للأشخاص الأعضاء في برنامج Medicaid. وفي المقابل، نختار مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية لمساعدتنا في تلبية احتياجاتك. يشكل جميع هؤلاء الأطباء والمتخصصين والمستشفيات والمختبرات ومرافق الرعاية الصحية الأخرى شبكة مقدمي الخدمات التابعين لنا. ستعثر على قائمة بهذه الشبكة في دليل مقدمي الخدمات الخاص بنا. إذا لم تكن لديك نسخة من دليل مقدمي الخدمات، فاتصل على الرقم: 800.303.9626 للحصول على نسخة أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني: www.metroplus.org.

عند الانضمام إلى خطة MetroPlusHealth، سيتولى أحد مقدمي الخدمات التابعين لنا رعايتك. وسيقوم هذا الشخص بدور مقدم الرعاية الأولية (PCP) لك معظم الوقت. إذا كنت تريد إجراء اختبار، أو زيارة أخصائي، أو دخول مستشفى، فسيرتب لك مقدم الرعاية الأولية (PCP) ذلك.

وسيكون مقدم الرعاية الأولية (PCP) متاحًا لك طوال اليوم، صباحًا ومساءً. إذا كنت بحاجة إلى التحدث إليه بعد ساعات العمل الرسمية أو في أثناء عطلات نهاية الأسبوع، فاترك رسالة ووضح بها كيف يمكن الوصول إليك. وعندها سيتواصل معك مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك في أسرع وقت ممكن. وبالرغم من أن مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك يعتبر مصدرك الرئيسي للرعاية الصحية، في بعض الحالات، يمكنك أن تحيل نفسك إلى أطباء معينين للحصول على بعض الخدمات. اطلع على الصفحة 9 للحصول على التفاصيل.

يمكن أن يتم تقييد حصولك على الخدمات من خلال عدد محدد من مقدمي الخدمات التابعين لخطط صحية معينة إذا كنت قد تم تعريفك على أنك "مستفيد مقيد". فيما يلي أمثلة على أسباب تعريفك على أنك "مستفيد مقيد":

- تحصل على رعاية من أطباء متعددين لنفس المشكلة الصحية
- تحصل على رعاية طبية أكثر من المطلوب
- تستخدم دواء موصوفًا طبيًا بطريقة قد تشكل خطرًا على صحتك

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- تسمح لشخص آخر غيرك باستخدام بطاقة هويتك الخاصة بالخطة الصحية

السرية

إننا نحترم حقك في الخصوصية. تقدر MetroPlusHealth الثقة المطلوبة بينك، وبين عائلتك، وأطباءك، ومقدمي الرعاية الآخرين. ولن تفصح MetroPlusHealth أبداً عن تاريخك الصحي الطبي أو السلوكي دون موافقة كتابية منك. سيقفص الحصول على معلوماتك السريرية على خطة MetroPlusHealth، ومقدم الرعاية الأولية المعني بك، وغيره من مقدمي الرعاية الذين يوفرول لك الخدمات الصحية، وممثلك المعتمد. سيقوم دائماً بمقدم الرعاية الأولية المعني بك أو مدير الرعاية المنزلية الصحية، إذا كان لديك مدير رعاية منزلية، بمناقشة الإحالات لمقدمي الرعاية الصحية معك مسبقاً. لقد تم تدريب موظفي MetroPlusHealth على الحفاظ على السرية التامة للأعضاء.

كيفية استخدام هذا الدليل

سيقدم لك هذا الدليل المساعدة اللازمة عند انضمامك إلى إحدى خطط الرعاية المدارة. وسيطلعك على كيفية عمل خطة الرعاية الصحية الجديدة وكيفية الحصول على أقصى استفادة من خطة MetroPlusHealth. يعتبر هذا الكتيب دليلاً لخدمات الصحة والعافية. كما أنه يطلعك على الخطوات التي ينبغي عليك اتخاذها حتى تصبح الخطة مفيدةً لك.

توضح لك الصفحات الأولى ما تحتاج إلى معرفته على الفور. أما بقية الكتيب، فيمكنك الانتظار حتى تحتاج إليه. وتستطيع استخدامه كمرجع أو تصفحه من آن لآخر.

عندما يكون لديك أي استفسار، تصفح هذا الكتيب أو اتصل بوحدة خدمات الأعضاء. يمكنك أيضاً الاتصال بفريق برنامج رعايتك المدارة التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية.

إذا كنت تعيش في مقاطعة برونكس، أو كينجز، أو نيويورك، أو ريتشموند، أو كوينز، فيمكنك الاتصال بخط المساعدة الخاص ببرنامج Medicaid في ولاية نيويورك Medicaid على الرقم: 800.505.5678.

الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء

يمكن أن يقدم لك أحدهم المساعدة عند التواصل مع قسم خدمات الأعضاء:
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً إلى 8 مساءً، ويوم السبت من 9 صباحاً إلى 5 مساءً
اتصل بنا على الرقم المجاني: 800.303.9626

إذا كنت تعاني من إعاقة سمعية (لديك مشكلة في السمع)، ويمكنك الوصول إلى هاتف نصي/جهاز اتصالات للصم (TDD/TTY)، فيرجى الاتصال بنا على الرقم المجاني: 711.

إذا كنت تعاني من مشاكل في الرؤية وكنت ترغب في استخدام دليل مكتوب بطريقة برايل، أو دليل مسجل (شريط صوتي)، فاتصل بخدمات الأعضاء.

إذا كنت بحاجة إلى الحصول على مساعدة طبية بعد ساعات العمل، أو في أيام العطلات الأسبوعية أو العطلات الرسمية، فاتصل بالخط الساخن للرعاية الصحية المتاح على مدار الساعة الخاص بخطة MetroPlus على الرقم المجاني:

800.442.2560

فيما يتعلق بأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن المجاني على الرقم: 866.728.1885

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- ويمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة إذا كان لديك استفسار في أي وقت. يمكنك الاتصال بنا لاختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية المعني بك (PCP اختصاراً)، أو للاستفسار بشأن المزايا والخدمات، أو للحصول على مساعدة بشأن الإحالات، أو لاستبدال بطاقة الهوية المفقودة، أو للإبلاغ عن ولادة مولود جديد، أو للاستفسار بشأن أي تغيير قد يؤثر في مزاياك أو مزايا أسرتك.
- إذا كنتِ حاملاً أو تخططي للحمل، فسيكون الطفل جزءاً من خطة MetroPlusHealth الصحية بدءاً من يوم ولادته. وسيحدث ذلك ما لم يكن الطفل حديث الولادة ضمن فئة لا يمكنها الانضمام إلى برنامج إدارة خدمات الرعاية الصحية. يجب عليك الاتصال بنا وبوزارة الصحة في ولاية نيويورك فور الحمل لمساعدتك على اختيار الطبيب الذي سيختص برعاية طفلك حديث الولادة قبل ولادته.
- إننا نقدم جلسات مجانية لشرح خطتنا الصحية وكيف يمكننا مساعدتك على الوجه الأمثل. إنه وقت رائع لك ل طرح الأسئلة ومقابلة الأعضاء الآخرين. إذا أردت حضور واحدة من جلساتنا، فاتصل بنا لمعرفة الوقت والمكان الأنسب لك.
- إن كنت لا 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. كما سيمكننا أيضاً مساعدتك في العثور على مقدم رعاية أولية (PCP) يمكنه خدمتك والتواصل معك باللغة التي تتحدثها.
- بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقات: إذا كنت تستخدم كرسيًا متحركًا أو مصابًا بالعمى أو تعاني من مشكلات في السمع أو الفهم، فاتصل بنا إذا كنت تحتاج إلى المزيد من المساعدة. يمكننا أن نخبرك بما إذا كانت عيادة مقدم رعاية معينة يمكن الوصول إليها بواسطة الكراسي المتحركة أو أنها مجهزة بأجهزة اتصالات خاصة. ونقدم خدمات أخرى مثل:
 - خدمة الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY) (رقم الهاتف النصي الخاص بنا هو 711).
 - طباعة المعلومات بخط كبير
 - إدارة الحالة
 - المساعدة في ترتيب أو الحصول على مواعيد الزيارات
 - أسماء وعناوين موفري الخدمات المتخصصين في التعامل مع إعاقتك
- إذا كنتِ أنتِ أو طفلكِ تحصلان على الرعاية في المنزل الآن، فقد لا تكون الممرضة أو المرافق لكما على علم بانضمامكما لخطينا. اتصل بنا على الفور لضمان عدم توقف رعايتك المنزلية على نحو مفاجئ.

بطاقة هوية خطتك الصحية

بعد تسجيلك، سنرسل إليك خطاب ترحيب. يجب أن تصلك بطاقة هوية عضوية MetroPlusHealth الخاصة بك في غضون 14 يوماً من تاريخ التسجيل. يجب أن تحتوي بطاقتك على اسم مقدم الرعاية الأولية (PCP) ورقم هاتفه، فضلاً عن رقم تعريف العميل (CIN). في حال وجود أي خطأ في بطاقة هوية MetroPlusHealth، اتصل بنا على الفور. لا توضح بطاقة الهوية أنك مشترك في برنامج Medicaid أو أن خطة MetroPlusHealth هي نوع خاص من الخطط الصحية.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

احتفظ ببطاقة الهوية معك طوال الوقت وأظهرها في كل مرة تذهب فيها لتلقي خدمات الرعاية. إذا كنت بحاجة للرعاية قبل وصول البطاقة، فإن خطاب الترحيب يعتبر دليلاً على عضويتك. يجب عليك الاحتفاظ ببطاقة مزايا Medicaid. ستحتاج إلى البطاقة للحصول على الخدمات التي لا تشملها خطة MetroPlusHealth.

800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

خدمات الأعضاء:
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

الجزء الأول المعلومات الأساسية التي يتعين عليك معرفتها

كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية المعني بك (PCP)

- ربما تكون قد قمت بالفعل باختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك ليكون طبيبك الدائم. قد يكون هذا الشخص طبيباً أو ممرضة ممارسة. إذا لم تكن قد قمت بعد باختيار مقدم رعاية أولية (PCP) لك ولأسرتك، فيجب عليك القيام بذلك على الفور. إذا لم تقم باختيار طبيب في غضون 30 يوماً، فسنختار واحداً لك.
- يمكن لكل فرد من أفراد الأسرة أن يكون له مقدم رعاية أولية (PCP) مختلف، أو يمكنك اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) واحداً لرعاية الأسرة بأكملها. يختص طبيب الأطفال بمعالجة الأطفال. يعالج أطباء خدمات طب الأسرة جميع أفراد الأسرة. يعالج أطباء الأمراض الباطنة البالغين. يجوز لك أيضاً اختيار تلقى خدمات مقدم الرعاية الأولية (PCP) عبر إحدى عيادات الصحة السلوكية. ويمكن لخدمات الأعضاء مساعدتك على اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP). يمكن لخدمات الأعضاء (800.303.9626) التحقق مما إذا كان لديك مقدم رعاية أولية بالفعل أم لا، أو مساعدتك على اختياره.

- يمكنك الوصول إلى دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت من خلال الرابط metroplus.org. يضم دليل مقدمي الخدمات جميع الأطباء، والعيادات، والمستشفيات، والمختبرات، وغيرهم ممن يعملون بالتعاون مع MetroPlusHealth. كما يسرد عناوين الأطباء، وأرقام هواتفهم، والتدريب الخاص الذي تلقوه. سيوضح دليل مقدمي الخدمات الأطباء ومقدمي الخدمات الذين يستقبلون حالات جديدة. يجب عليك الاتصال بمكاتيبهم للتأكد من أنهم يستقبلون 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 تحصل من خلالها على خدمات مقدم الرعاية من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بخطة MetroPlusHealth، metroplus.org، أو من خلال الاتصال على خدمات الأعضاء على الرقم: 800.303.9626.

قد ترغب في العثور على طبيب:

- قد زرته من قبل،
- يفهم مشكلاتك الصحية،
- يستقبل حالات جديدة،
- يمكنه خدمتك متواصلاً معك بلغتك أو
- يسهل الوصول إليه.

- يمكن للسيدات أيضاً اختيار واحد من أطباء التوليد أو أمراض النساء لتقديم الرعاية الصحية للنساء. لا تحتاج السيدات إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) لزيارة أحد أطباء التوليد أو أمراض النساء المدرجين بالخطة، حيث إنه بإمكانهن الخضوع لفحوص روتينية (مرتين في السنة)، ورعاية المتابعة إذا لزم الأمر، والرعاية المنتظمة أثناء فترة الحمل.

- نتعاقد أيضاً مع المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC). تقدم جميع المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC) رعاية أولية ومتخصصة. يرغب بعض المستهلكين في الحصول على خدمات الرعاية من المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً نظراً لأن هذه المراكز تتمتع بتاريخ طويل من تقديم الخدمات في الأحياء المحلية. ربما ترغب في تجربتها نظراً لسهولة الوصول إليها. يجب عليك معرفة أن لديك حرية الاختيار. يمكنك اختيار أيًا من مقدمي خدمات الرعاية خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711) 866.728.1885 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

المدرجين في الدليل. أو يمكنك الاشتراك لدى أحد أطباء الرعاية الأولية العاملين في أحد المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا (FQHC) التي تعمل معنا، المدرجة أدناه. ما عليك سوى الاتصال بخدمات الأعضاء (على الرقم 800.303.9626) للحصول على المساعدة.

يمكن العثور على قائمة بالمراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا المتاحة في دليل مقدمي الخدمات.

- في جميع الحالات تقريبًا، سيكون أطباؤك من مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth. هناك أربع حالات يمكنك فيها زيارة مقدم خدمات آخر كنت تتعامل معه قبل الانضمام إلى خطة MetroPlusHealth. في هذه الحالات، يجب على مقدم الخدمات الخاص بك الموافقة على التعاون مع MetroPlusHealth. يمكنك الاستمرار في زيارة طبيبك في الحالات التالية:
- إذا كنت حاملاً منذ أكثر من 3 أشهر عندما انضمت إلى MetroPlusHealth وكنتِ تحصيلين على رعاية ما قبل الولادة. في هذه الحالة، يمكنك الاستمرار مع مقدم الخدمة إلى ما بعد الولادة من خلال تلقي خدمات رعاية ما بعد الوضع.
- إذا كنت، في الوقت الذي انضمت فيه إلى خطة MetroPlusHealth، تعاني من مرض أو حالة صحية تهدد حياتك وتزداد سوءًا مع مرور الوقت. في هذه الحالة، يمكنك طلب الاستمرار مع مقدم الخدمات المعني بك لمدة تصل إلى 60 يومًا.
- كنت تتلقى علاجًا لإحدى حالات الصحة السلوكية في وقت الانضمام إلى خطة MetroPlusHealth. في معظم الحالات، يظل بإمكانك زيارة نفس مقدم الخدمة. قد يتعين على بعض الأشخاص اختيار مقدم خدمة يعمل مع الخطة الصحية. تأكد من التحدث مع مقدم الخدمات المعني بك بشأن هذا التغيير. ستعمل خطة MetroPlusHealth بالتعاون معك ومع مقدم الخدمات المعني بك للتأكد من استمرار حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها.
- سدد برنامج Medicaid العادي مقابل رعايتك المنزلية وتحتاج إلى الاستمرار في تلقي هذه الرعاية لمدة لا تقل عن 120 يومًا، وذلك في وقت الانضمام إلى MetroPlusHealth. في هذه الحالة، يمكنك البقاء مع نفس وكالة الرعاية المنزلية أو الممرضة أو المرافق ونفس المبلغ للرعاية المنزلية، لمدة 90 يومًا على الأقل.
- يجب أن تطلعك خطة MetroPlusHealth على أي تغييرات في رعايتك المنزلية قبل سريان التغييرات.
- إذا كنت مصابًا بمرض طويل الأمد، مثل فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو غيره من المشاكل الصحية المزمنة، فيمكنك اختيار اختصاصي ليؤدي دور مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني لك. يمكنك أنت أو مقدم الخدمات الاتصال بخدمات الأعضاء من أجل هذا الطلب الذي سنتم مراجعته والموافقة عليه على أساس كل حالة على حدة.
- يمكنك تغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP) في أول 30 يومًا بعد أول موعد لك مع مقدم الرعاية الأولية المعني بك، إذا كنت بحاجة إلى ذلك. وبعد ذلك، يمكنك تغيير مقدم الرعاية الأولية مرة واحدة كل ستة أشهر من دون إبداء أسباب، أو أكثر من مرة إذا كان لديك سبب وجيه. يمكنك أيضًا تغيير طبيب الولادة/أمراض النساء أو الاختصاصي الذي أحالك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك إليه.

خدمات الأعضاء:

800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- إذا ترك مقدم الخدمات العمل مع خطة MetroPlusHealth، فسنبلغك بذلك في غضون 15 يومًا من تاريخ علمنا بذلك. إذا كنت ترغيبين في ذلك، فقد تتمكنين من زيارة مقدم الخدمات/إن كنتِ حاملاً منذ أكثر من ثلاثة أشهر أو إذا كنتِ تتلقين علاجًا مستمرًا لحالة مرضية. إذا كنتِ حاملاً، فيمكنك الاستمرار في زيارة طبيبك لمدة تصل إلى 60 يومًا بعد الوضع. إذا كنت تزور طبيبك باستمرار لمشكلة صحية مستمرة، فيمكنك الاستمرار في دورة العلاج الحالية لمدة تصل إلى 90 يومًا. يجب أن يوافق طبيبك على التعاون مع الخطة خلال هذه المدة.

إذا انطبقت أي من هذه الحالات عليك، فاستشر مقدم الرعاية الأولية المعني بك أو اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.

إدارة الرعاية الصحية المنزلية

ترغب خطة MetroPlusHealth في تلبية جميع احتياجاتك الصحية. إذا كنت تعاني من عدة مشكلات صحية، فيمكنك الاستفادة من إدارة الرعاية الصحية المنزلية للمساعدة على تنسيق جميع الخدمات الصحية التي تتلقاها.

يمكن لمدير الرعاية الصحية المنزلية القيام بما يلي:

- التعاون مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك ومقدمي الرعاية الآخرين لتنسيق جهود الرعاية الصحية الخاصة بك؛
- التعاون مع الأشخاص الذين تثق بهم، مثل أفراد عائلتك أو أصدقائك، لمساعدتك في التخطيط لخدمات الرعاية والحصول عليها؛
- المساعدة في ترتيب مواعيد زيارات مقدم الرعاية الأولية المعني بك ومقدمي الرعاية الآخرين؛ و
- المساعدة في إدارة المشكلات الطبية المزمنة، مثل السكري، والربو، وارتفاع ضغط الدم.

لمعرفة المزيد عن خدمات الرعاية الصحية المنزلية، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.

كيفية الحصول على الرعاية الصحية المنتظمة

- يُتصد بالرعاية الصحية المنتظمة إجراء الاختبارات، أو الفحوص المنتظمة، أو تلقي التطعيمات، أو غيرها من العلاجات اللازمة للحفاظ على صحتك، وتقديم المشورة لك عند الحاجة إليها، وإحالتك إلى المستشفى أو المختصين عند الحاجة. تعني الرعاية الصحية المنتظمة إذن التعاون بينك وبين مقدم الرعاية الصحية الأولية (PCP) للحفاظ على سلامتك أو للتأكد من حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها.
- كل ما عليك هو الاتصال بمقدم الرعاية الأولية المعني بك في أي وقت، ليلاً أو نهاراً. لا تتردد في الاتصال بمقدم الرعاية الأولية المعني بك إذا كانت لديك مخاوف أو استفسارات طبية. إذا اتصلت بعد ساعات العمل الرسمية أو أثناء عطلات نهاية الأسبوع، فاترك رسالة ووضح بها كيف يمكن الوصول إليك. سيعاود مقدم الرعاية الأولية الاتصال بك بأسرع ما يمكن. تذكر أن مقدم الرعاية الأولية المعني بك يعرفك حالتك جيداً ويعرف الطريقة المناسبة لتنفيذ الخطة الصحية الخاصة بك.
- يجب أن تكون خدمات الرعاية التي تحتاجها ضرورية من الناحية الطبية. يجب أن تكون حاجتك ملحّة للحصول على الخدمات للأسباب التالية:

1. الوقاية من أو تشخيص أو علاج ما قد يؤدي إلى المزيد من المعاناة، أو

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

2. التعامل مع ما يشكل خطرًا على حياتك، أو
3. التعامل مع مشكلة ما قد تسبب لك مرضًا، أو
4. التعامل ما قد يؤدي إلى تقييد أنشطتك العادية.

- سيعتني مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك بمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك، لكن يجب عليك تحديد موعد لزيارته. إذا لم تتمكن من الحضور إلى موعدك في أي مرة من المرات، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية المعني بك وأبلغه بذلك.
- بمجرد اختيارك مقدم الرعاية الأولية، اتصل به لتحديد موعد أول زيارة. احرص، إن استطعت، على إعداد نفسك للزيارة الأولى. سيتعين على مقدم الرعاية الأولية معرفة أقصى ما يمكن من معلومات بشأن تاريخك الطبي بقدر ما يمكنك إخباره به. قم بإعداد قائمة بتاريخك الطبي، وأي مشكلات تعاني منها، وأي أدوية تتناولها، وأي استفسارات تريد طرحها على مقدم الرعاية الأولية المعني بك. في معظم الحالات، قد تكون زيارتك الأولى في غضون ثلاثة أشهر من انضمامك للخطة.
- إذا كنت بحاجة للرعاية قبل زيارتك الأولى، اتصل بمكتب مقدم الرعاية الأولية المعني بك لتوضيح مخاوفك. وسيرتب لك موعدًا مبكرًا. يجب أن تحافظ على حضور موعدك الأول لمناقشة تاريخك الطبي وطرح الأسئلة.
- استخدم القائمة التالية كدليل لمواعيد لمعرفة حدودنا بشأن وقت الانتظار بعد التقدم بطلب لتحديد موعد زيارة:

- الفحوصات الروتينية والأساسية للبالغين: في غضون 12 أسبوعًا
- 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 الثلاثة أشهر الأولى من الحمل (وخلال أول أسبوعين خلال الثلاثة أشهر الثانية من الحمل، وخلال أول أسبوع من الثلاثة أشهر الثالثة من الحمل).
- الزيارة الأولى الخاصة بحديثي الولادة: في غضون أسبوعين من الخروج من المستشفى
- الزيارة الأولى الخاصة بتنظيم الأسرة: في غضون أسبوعين
- زيارة متابعة بعد زيارة المريض الداخلي، أو زيارة لقسم الطوارئ، أو زيارة تتعلق بتعاطي المخدرات أو الصحة النفسية: 5 أيام
- زيارة غير عاجلة تتعلق بتعاطي المخدرات أو الصحة النفسية: أسبوع واحد.

كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية لا يستطيع مقدم الرعاية الأولية المعني بك تقديمها لك، فإنه سيحيلك إلى اختصاصي يمكنه تقديمها لك. إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك إلى طبيب آخر، فسندفع مقابل رعايتك. يُعد معظم هؤلاء الاختصاصيين من مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth. تحدّث إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك للتأكد من معرفتك بالكيفية التي تتم بها الإحالات.
- إذا كنت تعتقد أن الاختصاصي لا يلبي احتياجاتك، فتحدث إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك. يمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) مساعدتك إذا كنت تحتاج إلى زيارة أخصائي آخر.

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- هناك بعض العلاجات والخدمات التي يجب على مقدم الرعاية الأولية (PCP) مطالبة MetroPlusHealth باعتمادها قبل أن تتمكن من الحصول عليها. وسيتمكن مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك من إبلاغك بهذه العلاجات والخدمات.
- إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة تعتقد أنك تحتاج إليها، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم: 800.303.9626.
- إذا لم يتوفر اختصاصي في شبكة مقدمي الخدمات لدينا يمكنه توفير الرعاية التي تحتاج إليها، فسوف نوفر لك هذه الرعاية من خلال اختصاصي خارج [شبكة] خطتنا. ويطلق على ذلك **إحالة خارج الشبكة**. يجب على مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو مقدم خدمات الخطة الصحية طلب الحصول على موافقة من خطة MetroPlusHealth قبل أن تتمكن من الحصول على إحالة لتلقي خدمات من مقدمي الرعاية خارج نطاق الشبكة. إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الخطة إلى مقدم خدمات خارج شبكتنا، فلن تكون مسؤولاً عن دفع أي تكاليف باستثناء أي مدفوعات مشتركة على النحو الموضح في هذا الدليل.
- للحصول على إحالة، يجب على طبيبك تزويدنا ببعض المعلومات. بمجرد حصولنا على جميع المعلومات، سنقرر في غضون يوم إلى ثلاثة أيام عمل ما إذا كان بإمكانك زيارة اختصاصي خارج نطاق الشبكة. لكننا لن نستغرق أكثر من 14 يومًا من تاريخ تلقي طلبك لاتخاذ هذا القرار. يمكنك أنت أو طبيبك طلب إجراء مراجعة عاجلة إذا كان طبيبك يشعر بأن التأخير سيسبب ضررًا خطيرًا لصحتك. وفي هذه الحالة، سنتخذ القرار ونوافيك بالرد في غضون يوم واحد إلى ثلاثة أيام عمل. لمزيد من المعلومات بشأن حالة طلبك، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم: 800.303.9626.
- قد لا نوافق أحيانًا على إحالة خارج نطاق الشبكة نظرًا لوجود مقدم خدمات لدى خطة MetroPlusHealth يمكنه تقديم العلاج اللازم لك. إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمات في الخطة لدينا لا يمتلك التدريب المناسب أو لا يتمتع بالخبرة الكافية لعلاجك، فيمكنك مطالبتنا بالتحقق مما إذا كانت الإحالة خارج نطاق الشبكة ضرورية من الناحية الطبية. يتعين عليك تقديم طلب التماس للخطة. انظر صفحة 39 لمعرفة كيفية القيام بذلك.
- في بعض الأحيان، قد لا نوافق على إحالة خارج الشبكة لتلقي علاج معين؛ نظرًا لأنك طلبت الحصول على رعاية لا تختلف كثيرًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الخدمات لدى MetroPlusHealth. يمكنك أن تطلب منا التحقق مما إذا كانت الإحالة خارج الشبكة لتلقي الرعاية التي ترغب فيها ضرورية طبيًا لك أم لا. يتعين عليك تقديم طلب التماس للخطة. انظر صفحة 39 لمعرفة كيفية القيام بذلك.
- إذا كنت ترغب في زيارة اختصاصي للحصول على رعاية مستمرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك إحالتك لتلقي الخدمات خلال عدد محدد من الزيارات أو لفترة زمنية محددة (**إحالة دائمة**). إذا كانت لديك إحالة دائمة، فلن تكون بحاجة إلى الحصول على إحالة جديدة في كل مرة تحتاج فيها إلى الرعاية.
- إذا كنت تعاني من مرض طويل الأمد أو مرض يُسبب إعاقة وتزداد حالتك سوءًا بمرور الوقت، فقد 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.

يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة في الوصول إلى مركز رعاية متخصصة.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

احصل على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة

الرعاية الصحية للنساء

لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من قبل مقدم الرعاية الأولية لزيارة أحد مقدمي الخدمات في الحالات الآتية:

- إذا كنت حاملاً
- إذا كنت تحتاجين إلى خدمات التوليد أو أمراض النساء،
- إذا كنت تحتاجين إلى خدمات تنظيم الأسرة،
- إذا كنت تريدين زيارة قابلة،
- إذا كنت تحتاجين إلى إجراء فحص للتثدي أو الحوض.

تنظيم الأسرة

- يمكنك الحصول على خدمات تنظيم الأسرة التالية: نصائح حول تحديد النسل، أو أدوية موصوفة لتحديد النسل، أو الواقيات الذكرية للرجال ووسائل منع الحمل للنساء، أو اختبارات الحمل، أو إجراء عملية تعقيم، أو إجراء عملية إجهاض. يمكنك أيضاً، خلال زيارتك لتلقي هذه الخدمات، الخضوع لاختبارات الكشف عن الأمراض المنقولة جنسياً، أو اختبار الإصابة بسرطان الثدي، أو فحص منطقة الحوض.
- لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحصول على هذه الخدمات. في حقيقة الأمر، يمكنك تحديد مكان الحصول على هذه الخدمات. يمكنك استخدام بطاقة هوية خطة MetroPlusHealth لزيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة التابعين لنا. يُرجى مراجعة دليل مقدمي الخدمات التابع للخطة أو الاتصال بخدمة الأعضاء للحصول على مساعدة في العثور على أحد مقدمي الخدمات.
- أو يمكنك استخدام بطاقة Medicaid إذا كنت تريدين زيارة طبيب أو عيادة غير مشمولة في خطتنا. اطلبي من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو اتصلي بخدمات الأعضاء على الرقم (800.303.9626) للحصول على قائمة بالأماكن التي يمكن الذهاب إليها للحصول على هذه الخدمات. كما يمكنك الاتصال بالخط الساخن في ولاية نيويورك للنمو الصحي على الرقم 800.522.5006 للحصول على أسماء مقدمي خدمات تنظيم الأسرة القريبين منك.

فحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً

يجب على الجميع معرفة حالتهم الصحية فيما يتعلق بالإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية. يُعد إجراء الفحوصات الخاصة بالكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً جزءاً من الرعاية الصحية المنتظمة التي ينبغي المواظبة عليها.

- يمكن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً في أي وقت تقوم فيه بزيارة عيادة خاصة أو عيادة مشتركة.

- يمكن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً في أي وقت تحصل فيه على خدمات تنظيم الأسرة. لا تحتاج إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني: 866.728.1885

كل ما عليك هو تحديد موعد لزيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة. إذا كنت تريد الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسيًا/الكن خارج إطار خدمة تنظيم الأسرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) تقديم تلك الخدمة لك أو الترتيب لحصولك عليها.

• إذا كنت تفضل عدم زيارة أحد مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth، فيمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك لزيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة خارج خطة MetroPlusHealth. للحصول على مساعدة في العثور على أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة، سواء كان تابعًا للخطة أو تابعًا لبرنامج Medicaid، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم: 800.303.9626.

• يجب على الجميع استشارة الطبيب بشأن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية. للخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية مجانًا أو الخضوع للفحص في مكان خارج الشبكة، اتصل على الرقم: 800.541.AIDS (اللغة الإنجليزية) أو الرقم: 800.233.SIDA (اللغة الإسبانية).

بعض الاختبارات تكون "اختبارات سريعة" ويتم إعداد النتائج في أثناء فترة انتظارك. سيشرح مقدم الخدمات الذي يجري الفحوصات النتائج ويرتب موعدًا لمتابعة خدمات الرعاية إذا لزم الأمر. كما ستتعرف على كيفية حماية شريكك. إذا كانت نتيجة الاختبار سلبية، فيمكننا أن نساعدك على الاستمرار على هذه الحالة.

العناية بالعيون

تتضمن هذه المزايا المشمولة بالتغطية الخدمات اللازم الحصول عليها من طبيب العيون، وأخصائي البصريين، واختصاصي المستلزمات البصرية، وتشتمل على فحص بصري ونظارات طبية إذا لزم الأمر. بشكل عام، يمكنك الحصول على هذه الخدمات مرة كل عامين، أو أكثر من مرة إذا لزم الأمر طبيًا. يجوز للمسجلين المصابين بمرض السكري إحالة أنفسهم للخضوع لفحص الإصابة بتوسع الحدقة (شبكة العين) مرة واحدة خلال أي فترة مدتها 12 شهرًا. ما عليك إلا اختيار أحد مقدمي الخدمات 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 بأكثر من نصف ديوبتر (وحدة قياس قوة العدسة). يمكن إعادة إصلاح النظارة في حال تلفها وحدث كسر فيها. سيتم استبدال النظارات المفقودة أو المكسورة التي لا يمكن إصلاحها بنفس الوصفة وشكل الإطارات. إذا كنت بحاجة إلى زيارة اختصاصي علاج أمراض عيون للحصول على خدمات علاج أمراض أو مشكلات العيون، فسيقوم مقدم الرعاية الأولية (PCP) بإحالتك لأحدهم.

الصحة السلوكية (الصحة العقلية وتعاطي المخدرات)

نريد أن نساعدك في الحصول على الخدمات التي قد تحتاج إليها فيما يتعلق بالصحة العقلية أو الإقلاع عن إدمان الكحول أو تعاطي المخدرات. إذا تبين لك في أي وقت أنك بحاجة إلى مساعدة تتعلق بالصحة العقلية أو الإقلاع عن تعاطي المخدرات، فيمكنك زيارة أي من مقدمي خدمات الصحة السلوكية ممن يوافقون على التعامل مع برنامج Medicaid لتحديد الخدمات التي قد تحتاجها. ويشتمل ذلك على خدمات مثل الخدمات السريرية والتخلص من السموم. لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

خدمات الحد من مخاطر الإدمان

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

- خطة رعاية يضعها أحد خبراء التعامل مع مدمني العقاقير.
- استشارات الدعم الفردية التي تساعدك في تحقيق أهدافك.
- استشارات الدعم الجماعية التي تُقدّم في بيئة آمنة للتحدث مع الآخرين حول المشاكل التي تؤثر على صحتك ورفاهيتك.
- الاستشارات لمساعدتك على تناول الدواء الموصوف لك واستمرار العلاج.
- مجموعات الدعم لمساعدتك على فهم أفضل لاستخدام العقاقير وتحديد أساليب التكيف ومهاراته التي تناسبك.

الإقلاع عن التدخين

يمكنك الحصول على الأدوية والمستلزمات والاستشارة إذا احتجت للمساعدة على الإقلاع عن التدخين. ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحصول على هذه الخدمات.

اختبار الكشف عن الإصابة باكتئاب الأمهات

إذا كنتِ حاملاً وتعتقدين أنك بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بالشعور بالاكتئاب، يمكن الخضوع لاختبار لمعرفة الخدمات التي قد تحتاجين إليها. لا تحتاجين إليها. لا تحتاجين إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. يمكنك الخضوع لاختبار الكشف عن الإصابة بالاكتئاب في أثناء الحمل وحتى عام بعد الولادة.

للتعرّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

حالات الطوارئ

تغطي الخطة حالات الطوارئ دائماً. 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 تشوّهه خطر مالم يحصل على الرعاية في الحال. تشمل أمثلة الطوارئ على ما يلي:

- النوبة القلبية أو ألم حاد في الصدر
- نزيف لا يتوقف أو حرق شديد
- كسر في العظام
- مشكلات في النفس أو تشنجات أو فقدان الوعي.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- 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 الحلق، 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 موافقة خطتك أو مقدم الرعاية الأولية (PCP) قبل الحصول على رعاية الطوارئ، ولا يُطلب منك تلقي الخدمات من المستشفيات أو الأطباء التابعين لنا.

- إذا كنت غير متأكد، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية (PCP) أو خطة MetroPlusHealth. أخبر الشخص الذي تتحدث معه بما يجري. سوف يقوم مقدم الرعاية الأولية أو ممثل خدمات الأعضاء بما يلي:
 - إخبارك بما ينبغي لك فعله في المنزل،
 - إخبارك بالحضور إلى العيادة الخاصة بمقدم الرعاية الأولية، أو
 - إخبارك بالذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ.

- إذا كنت خارج المنطقة عند وجود حالة طارئة:
 - فاذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. إذا خرجت من قسم الطوارئ ومعك وصفات طبية، فيجب صرف هذه الوصفات الطبية من صيدلية مسجلة في برنامج NYRx Medicaid (صيدليات برنامج Medicaid في ولاية نيويورك).

تذكر

لا يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة للحصول على خدمات الطوارئ. توجه إلى غرفة الطوارئ فقط إذا كانت لديك حالة طارئة حقيقية.

يجب عدم التوجه إلى غرفة الطوارئ من أجل مشكلات صحية، مثل الإنفلونزا، أو التهاب الحلق، أو التهاب الأذن.

إذا كانت لديك استفسارات، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية (PCP) أو خط MetroPlusHealth على الرقم 1-800-303-9626.

الرعاية العاجلة

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

- يمكن أن يكون ذلك طفلاً يعاني من ألم في الأذن يجعله يستيقظ في منتصف الليل ولا يتوقف عن البكاء.
- قد يكون ذلك بسبب الإنفلونزا 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 على مدار الساعة. إذا تعذر عليك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية، فاتصل بنا على الرقم 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 خلال وجودك في أي دولة أخرى (بما في ذلك كندا والمكسيك)، فسيتعين عليك الدفع مقابل الحصول عليها.

نحن نريد الحفاظ على صحتك

علاوة على الفحوصات الدورية والتطعيمات التي تحتاجينها أنت وعائلتك، إليك بعض الطرق الأخرى التي نقدمها للحفاظ على صحتك:

- فصول تثقيف صحي لك ولعائلتك
- جلسات الإقلاع عن التدخين
- رعاية وتغذية ما قبل الولادة
- الدعم أثناء فترات الحزن أو فقدان المقربين
- الرضاعة الطبيعية ورعاية الأطفال
- إدارة الضغط
- التحكم في الوزن
- التحكم في نسبة الكوليسترول

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

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

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم: 800.303.9626 أو بادر بزيارة موقعنا الإلكتروني metroplus.org لمعرفة المزيد والحصول على قائمة بالصفوف التثقيفية القادمة.

800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

خدمات الأعضاء:
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

الجزء الثاني المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة

يُطلعك ما تبقى من هذا الكتيب على ما يلزمك من معلومات متى احتجت إليها؛ فهو يسرد 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

يقدم برنامج إدارة خدمات الرعاية الصحية الذي يديره برنامج Medicaid عددًا من الخدمات التي يمكنك الحصول عليها، فضلاً عن تلك التي تحصل عليها من برنامج Medicaid العادي. ستوفر MetroPlusHealth معظم الخدمات التي ستحتاج إليها أو تنسقها لك. ويمكنك الحصول على بعض الخدمات دون الرجوع إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. وتشمل هذه الخدمات رعاية الطوارئ، وتنظيم الأسرة/اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) والاستشارات الطبية الخاصة بها، وكذلك خدمات إحالة ذاتية محددة، بما فيها تلك الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من خلال خطة MetroPlusHealth وخدمات أخرى يمكنك زيارة أي من مقدمي الخدمات التابعين لبرنامج Medicaid من أجل الحصول عليها. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كانت لديك أي استفسارات أو كنت في حاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بأي من الخدمات التالية.

الخدمات المشمولة بتغطية خطة METROPLUSHEALTH

يجب عليك الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth. يجب أن تكون جميع الخدمات ضرورية طبيًا أو سريريًا، على أن تكون مُقدّمة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو يحيلك لتلقيها. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كانت لديك أي استفسارات أو كنت في حاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بأي من الخدمات التالية.

الرعاية الطبية الدورية

- زيارات إلى العيادة الخاصة بموفر الرعاية الأولية
- إحالات إلى المتخصصين
- اختبارات العين/الأذن

الرعاية الوقائية

- الرعاية الصحية للرضع
- الرعاية الصحية للأطفال
- الفحوصات الدورية
- التطعيمات للأطفال منذ الولادة وحتى مرحلة الطفولة
- الاستفادة من خدمات العلاج والتشخيص والفحص المبكر والدوري (EPSDT) للمسجلين منذ الولادة وحتى سن 21 عامًا.
- استشارات الإقلاع عن التدخين
- الحصول على الإبر والمحاقن مجانًا
- استشارات الإقلاع عن التدخين
- التعرف على فيروس نقص المناعية وتقليص احتمالية الإصابة به

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

رعاية الأمومة

- الرعاية في فترة الحمل
- خدمات الأطباء/القابلات والمستشفيات
- رعاية حديثي الولادة
- الفحص لعلاج الاكتئاب أثناء الحمل وحتى عام بعد الولادة

الرعاية الصحية المنزلية

- يجب أن تكون ضرورية من الناحية الطبية ومُنسَقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth
- زيارة صحية منزلية واحدة بعد الولادة، والتي تكون ضرورية من الناحية الطبية، وزيارات إضافية حسب الضرورة الطبية للنساء اللواتي يواجهن مخاطر عالية
- زيارتين على الأقل للرضع (المواليد) اللذين يواجهون مخاطر عالية
- خدمات رعاية صحية منزلية أخرى حسب الحاجة وعند طلب ذلك من قبل مقدم الرعاية الأولية أو الأخصائي

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

- يجب أن تكون ضرورية من الناحية الطبية ومُنسَقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth
- الرعاية الشخصية/الرعاية المنزلية - المساعدة على الاستحمام، وارتداء الملابس، وتناول الطعام والمساعدة على تحضير الوجبات والتدبير المنزلي.
- خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك (CDPAS) - المساعدة على الاستحمام، وارتداء الملابس، وتناول الطعام، وتحضير الوجبات والتدبير المنزلي، بالإضافة إلى مهام الرعاية الصحية المنزلية والتمريض. يقدم هذه الخدمات مساعد تختاره وتوجّهه بنفسك.
- للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بـ MetroPlusHealth على الرقم: 800.303.9626.

نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية (PERS)

- عبارة عن شيء ترتديه في حال واجهت ظرفًا طارئًا.
- للتأهيل والحصول على هذه الخدمة، يجب أن تكون متلقياً لخدمات الرعاية الشخصية / الرعاية المنزلية أو خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك.

خدمات الرعاية الصحية النهارية للبالغين

- يجب أن يوصي بها مقدم الرعاية الأولية (PCP).
- تشمل خدمات التثقيف الصحي والتغذية والتمريض والرعاية الاجتماعية والمساعدة المتعلقة بالحياة اليومية والعلاج التأهيلي والخدمات الصيدلانية والإحالات الإضافية لتلقي خدمات العناية بالأسنان وغيرها من أنواع الرعاية المتخصصة.

خدمات الرعاية الصحية النهارية للبالغين المصابين بالإيدز

- يجب أن يوصي بها مقدم الرعاية الأولية (PCP).

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- تشمل خدمات الرعاية الطبية العامة والتمريض، وخدمات الدعم في حالات تعاطي المخدرات، والخدمات الداعمة للصحة النفسية، والخدمات الغذائية، بالإضافة إلى خدمات التفاعل الاجتماعي، والأنشطة الترفيهية، وأنشطة تعزيز الصحة والعافية.

علاج مرض السل

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

رعاية الحالات المتأخرة

- تساعد رعاية الحالات المتأخرة المرضى وأسره في العناية باحتياجاتهم الخاصة التي تظهر في أثناء المراحل الأخيرة من المرض وبعد الوفاة.
- يجب أن تكون ضرورية طبيًا ومُنسقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth.
- 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.

يمكن للأطفال الذين تقل أعمارهم عن واحد وعشرين (21) عامًا الذين يحصلون على خدمات رعاية الحالات المتأخرة أيضًا الحصول على الخدمات العلاجية والرعاية الملطفة اللازمة طبيًا.

إذا كانت لديك أي تساؤلات عن هذه المزايا، فيمكنك الاتصال بقسم خدمة الأعضاء على رقم 800.303.9626.

رعاية الأسنان

تؤمن MetroPlusHealth بأن توفير رعاية الأسنان الجيدة أمر مهم لرعايتك الصحية العامة. لذا، توفر رعاية الأسنان بموجب تعاقد مع مؤسسة DentaQuest الخبيرة في تقديم خدمات الأسنان عالية الجودة، أو من خلال تعاقدات مع أطباء أسنان خبراء في تقديم خدمات الأسنان عالية الجودة. تشمل الخدمات المشمولة بالتغطية خدمات الأسنان الدورية والروتينية، مثل فحوصات الأسنان الوقائية، والتنظيف، والأشعة السينية، والحشو، وغير ذلك من الخدمات لفحص أي تغييرات أو مشكلات قد تتطلب العلاج و/أو المتابعة لك. *لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية لزيارة طبيب الأسنان!*

كيفية الحصول على خدمات الأسنان:

يتعين عليك اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية. تستعين MetroPlusHealth بشركة DentaQuest لتقديم خدمات الأسنان. يوجد لدى شركة DentaQuest أطباء مشاركون متخصصون في طب الأسنان العام، وطب أسنان الأطفال، وجراحات الفم وأمراض اللثة. اتصل بشركة DentaQuest على الرقم 844.284.8819 لاختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية. يمكنك الحصول على قائمة بأطباء الأسنان المشاركين عبر الإنترنت من خلال الموقع الإلكتروني: www.metroplus.org أو عند الطلب من خلال الاتصال بقسم خدمات الأعضاء في MetroPlusHealth على الرقم 800-303-9626. إذا لم تقم باختيار طبيب أسنان، فسيتم اختيار أحدهم لك. يمكنك دائمًا تغيير طبيب الأسنان المعني بك. اتصل بطبيب أسنانك الحالي لمعرفة ما إذا كان مشاركًا في الخدمات التي تقدمها مؤسسة DentaQuest.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

• إذا كنت بحاجة إلى العثور على طبيب أسنان أو تغيير طبيبك الحالي، فيرجى الاتصال بشركة DentaQuest على الرقم 844.284.8819، أو يرجى الاتصال بخطة MetroPlusHealth على الرقم 800.303.9626. ممثلو قسم خدمات الأعضاء متاحون دائمًا لتقديم المساعدة لك. يتحدث الكثير منهم بلغتك أو لديهم تعاقد مع خدمات الخطوط اللغوية.

• أبرز بطاقة هوية العضوية للحصول على مزايا رعاية الأسنان. لن تحصل على بطاقة هوية منفصلة لتلقي خدمات رعاية الأسنان. عندما تقوم بزيارة الطبيب، ينبغي لك أن تُظهر بطاقة الهوية الخاصة بالخطة.

يمكنك أيضًا الذهاب إلى عيادة أسنان يديرها مركز طب أسنان أكاديمي دون إحالة.

رعاية تقويم الأسنان

تشمل خدمات الرعاية التي تقدمها MetroPlusHealth مقوم الأسنان للأطفال حتى سن 21 عامًا الذين يعانون من مشكلة خطيرة في أسنانهم، مثل عدم القدرة على مضغ الطعام بسبب التقوس الشديد في الأسنان، أو الحنك المشقوق، أو الشفة المشقوقة.

الرعاية البصرية

- خدمات أخصائي البصريات وموزع مستلزمات العيون وطبيب العيون، وتغطية العدسات اللاصقة وعدسات البولي كربونات والأعين الصناعية و/أو استبدال النظارات المفقودة أو التالفة، بما في ذلك الإصلاحات، عندما يكون ذلك ضروريًا من الناحية الطبية. تتم تغطية الأعين الصناعية حسب طلب مقدم خدمات الخطة
- فحوصات العين، كل عامين عمومًا، ما لم تكن هناك حاجة طبية لإجرائها أكثر من ذلك
- النظارات، (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
- الحالات للاختصاصيين لعلاج أمراض ومشكلات العيون

رعاية المستشفى

- رعاية مرضى العيادات الداخلية
- رعاية مرضى العيادات الخارجية
- خدمات المختبرات، والأشعة السينية، والفحوصات الأخرى

رعاية حالات الطوارئ

- خدمات رعاية الطوارئ هي إجراءات وعلاجات وخدمات لازمة لتقييم الحالة الطارئة أو استقرارها.
- 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 للمرضى الداخليين أو في مكان آخر. يعرف ذلك باسم خدمات ما بعد استقرار الحالة.
- لمعرفة المزيد عن خدمات الطوارئ، انظر الجزء الأول.

الرعاية المتخصصة

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني: 866.728.1885

تشمل الخدمات المقدمة من الممارسين الآخرين، وتتضمن:

- أخصائي العلاج الطبيعي
- أخصائي العلاج الوظيفي والنطق
- أخصائي السمع
- القابلات
- إعادة تأهيل القلب
- اختصاصي أمراض القدم

لمعرفة المزيد عن هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.

الرعاية في مرافق الإيواء الخاصة بالرعاية الصحية (دار رعاية المسنين)

تشمل فترات الإقامة قصيرة المدى، أو إعادة التأهيل، والإقامة والرعاية طويلة الأجل؛

- يجب أن تتم التوصية بها من خلال طبيب وأن يكون مصرحاً بها من قِبَل خطة MetroPlusHealth؛
- تتضمن خدمات الرعاية في دار رعاية المسنين المشمولة بالتغطية الإشراف الطبي، والرعاية التمريضية على مدار 24 ساعة، وتقديم المساعدة في أنشطة الحياة اليومية، والعلاج الطبيعي، والعلاج المهني، وعلاج مشكلات التخاطب واللغة.

إذا احتجت إلى إقامة طويلة الأجل في إحدى دار رعاية المسنين، فيجب أن تحدد إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية ما إذا كنت مستوفياً لمتطلبات دخل معين حسب برنامج Medicaid. يمكن أن تساعدك خطة MetroPlusHealth ودار رعاية المسنين على تقديم الطلب.

يجب أن تحصل على هذه الرعاية من إحدى دار رعاية المسنين الموجودة ضمن شبكة مقدمي الخدمات لدى MetroPlusHealth. إذا اخترت دار لرعاية المسنين خارج شبكة MetroPlusHealth، فقد يتعين عليك الانتقال إلى خطة أخرى. اتصل بـ New York Medicaid Choice على الرقم 800.505.5678 للحصول على إجابات عن تساؤلاتك حول مقدمي خدمات دار رعاية المسنين وشبكات مقدمي خدمات الخطط.

اتصل بخدمات الأعضاء على رقم 800.303.9626 للحصول على مساعدة في العثور على دار لرعاية المسنين داخل شبكتنا.

الرعاية الصحية السلوكية

تشتمل الرعاية الصحية السلوكية على الصحة العقلية وعلاج تعاطي المخدرات (الكحول والعقاقير) وخدمات إعادة التأهيل. يتمتع جميع أعضائنا بإمكانية الوصول إلى الخدمات للمساعدة في تعزيز الصحة العاطفية، أو لتقديم العون في مشكلات تعاطي الكحول والمواد المخدرة الأخرى. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

رعاية الصحة العقلية

- علاجات الصحة العقلية للمرضى الداخليين والخارجيين
- الرعاية الجزئية بالمستشفى
- خدمات إعادة التأهيل إذا كنت في إحدى دار رعاية الأحداث أو تخضع لعلاج قائم على الأسرة
- الرعاية اليومية المتواصلة (CDT)
- الخدمات الشخصية الموجهة للاستشفاء (PROS)
- خدمات الرعاية المجتمعية الفعالة (ACT)

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- الاستشارة الفردية والجماعية
- خدمات التدخل في الأزمات
 - خدمات التعامل مع الأزمات من خلال الهاتف المحمول والهاتف الأرضي
- برنامج رعاية حالات الطوارئ النفسية الشامل (CPEP)، بما في ذلك خدمات الملاحظة الممتدة

خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات

- خدمات التدخل في الأزمات
 - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار الحالات
 - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الداخليين
 - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الخارجيين
- خدمات إعادة التأهيل للمرضى الداخليين
- خدمات علاج الإدمان في مرافق الإيواء
 - مراقبة استقرار الحالة
 - إعادة التأهيل
 - إعادة الدمج في المجتمع
- خدمات علاج الإدمان للمرضى الخارجيين
 - العيادة الخارجية
 - علاج مكثف للمرضى الخارجيين
 - الخدمات المساعدة لمراقبة حالات الانسحاب
 - العلاج بمساعدة الأدوية
 - خدمات إعادة تأهيل المرضى الخارجيين
 - برامج علاج تعاطي المواد الأفيونية (OTP)

خدمات الحد من مخاطر الإدمان

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

- خطة رعاية يضعها أحد خبراء التعامل مع مدمني العقاقير.
- استشارات الدعم الفردية التي تساعدك في تحقيق أهدافك.
- استشارات الدعم الجماعية التي تُقدّم في بيئة آمنة للتحدث مع الآخرين حول المشاكل التي تؤثر على صحتك ورفاهيتك.
- الاستشارات لمساعدتك على تناول الدواء الموصوف لك واستمرار العلاج.
- مجموعات الدعم لمساعدتك على فهم أفضل لاستخدام العقاقير وتحديد أساليب التكيف ومهاراته التي تناسبك.

علاج اضطرابات إدمان لعب القمار المُقدّم من البرامج المعتمّدة من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS)

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

تغطي خطة MetroPlusHealth علاج اضطرابات إدمان لعب القمار الذي تقدمه البرامج المعتمدة من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS).

يمكنك الحصول على علاج اضطرابات إدمان لعب القمار:

- وجهًا لوجه؛ أو
- من خلال الرعاية الصحية عن بُعد.

إذا كنت تريد علاج اضطرابات إدمان لعب القمار، فيمكنك الحصول عليه من أحد برامج العيادات الخارجية التابعة لمكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS)، أو في حالة الضرورة، من خلال أحد برامج العلاج في مرافق الإيواء التابعة لمكتب OASAS.

ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك للحصول على هذه الخدمات. إذا احتجت إلى مساعدة في العثور على أحد مقدمي الخدمات، فيُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء لدى MetroPlusHealth على الرقم الوارد أدناه.

للتعرُّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA)

تغطي MetroPlusHealth علاج تحليل السلوك التطبيقي (ABA) الذي يتم تقديمه من خلال:

- محلل سلوك معتمد (LBA)، أو
- مساعد محلل سلوك معتمد (CBAA) تحت إشراف محلل سلوكي معتمد.

مَن الذي يمكنه الحصول على خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA)؟

الأطفال/الشباب دون سن 21 عامًا الذين تم تشخيص إصابتهم باضطراب طيف التوحد و/أو متلازمة ريت. إذا كنت تعتقد أنك مؤهل للحصول على خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA)، فتحدَّث إلى مُقدِّم الخدمات المعني بك بشأن هذه الخدمة. ستعمل خطة MetroPlusHealth بالتعاون معك ومع مُقدِّم الخدمات المعني بك للتأكد من حصولك على الخدمة التي تحتاج إليها.

تشمل خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA) ما يلي:

- التقييم والعلاج بواسطة طبيب، أو محلل سلوك معتمد، أو مساعد محلل سلوك معتمد،
- العلاجات الفردية التي يتم تقديمها في المنزل أو أي بيئة أخرى،
- علاج السلوك التكيفي الجماعي،
- التدريب والدعم للأسرة ومُقدِّم الرعاية.

للتعرُّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

خدمات أزمات الصحة العقلية للبالغين

- برنامج رعاية حالات الطوارئ النفسية الشامل (CPEP)، بما في ذلك خدمات الملاحظة الممتدة
- خدمات التدخل في الأزمات:
 - خدمات التعامل مع الأزمات من خلال الهاتف المحمول والهاتف الأرضي
 - برامج علاج الأزمات في مرافق الإيواء
 - خدمات دعم علاج الأزمات في مرافق الإيواء هذا برنامج مخصص للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر ممن يعانون من أعراض الاضطرابات العاطفية. لا يمكن علاج هذه الأعراض في المنزل أو في المجتمع دون الحصول على مساعدة.
 - العلاج المكثف للأزمات في مرافق الإيواء. هذا برنامج علاجي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر ممن يعانون من ضائقة عاطفية شديدة.

للتعرّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

خدمات دعم وعلاج الأطفال والأسرة (CFTSS)

ربما تكون ممن يحصلون بالفعل على خدمات مشابهة باستخدام بطاقة برنامج Medicaid التابع للولاية التي تعيش فيها. يمكنك استخدام بطاقة مزايا خطة MetroPlusHealth الآن للحصول على خدمات دعم وعلاج الأطفال والأسرة. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

- ممارسًا معتمدًا من خارج الشبكة (OLP). تتيح لك هذه المزيّة الحصول على علاج فردي، أو جماعي، أو عائلي في المكان الذي يُشعرك بأقصى قدر من الراحة.
- إعادة التأهيل الاجتماعي النفسي (PSR). تساعدك هذه المزيّة في إعادة تعلم المهارات التي تفيدك في المجتمع، علمًا بأن هذه الخدمة كانت تُسمى "بناء المهارات".
- الدعم والعلاج النفسي المجتمعي (CPST). تساعدك هذه الميزة على البقاء في منزلك وتحسين قدرتك على التواصل مع العائلة، والأصدقاء، والآخرين. وكانت تُسمى هذه الخدمة "الخدمات المنزلية المُكثّفة" أو "التدريب على تجنب الأزمات وإدارتها" أو "الدعم والخدمات المنزلية المُكثّفة".
- إذا كنت تبلغ من العمر أقل من 21 عامًا وتتمتع بمزايا الإعاقة من تأمين الضمان الاجتماعي الفيدرالي، أو تقرّر استحقاقك لتأمين الضمان الاجتماعي في ولاية نيويورك، فاستخدم بطاقة Medicaid الخاصة بالولاية للحصول على هذه الخدمات من برنامج دعم وعلاج الأطفال والأسرة.

تساعد هذه الخدمات الأطفال وأسرهم على تحسين صحتهم، ورفاهيتهم، وجودة حياتهم. تُقدم خدمات دعم وعلاج الأطفال والأسرة (CFTSS) للأطفال الذي لا تتجاوز أعمارهم 21 عامًا ولديهم احتياجات صحية سلوكية. يمكن أن تُوفّر هذه الخدمات في المنزل أو في مؤسسة مجتمعية. تشمل خدمات دعم علاج الأطفال والأسرة (CFTSS) الإضافية المتاحة ما يلي:

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

خدمات دعم الأقران الأسرية مجموعة من الأنشطة ووسائل الدعم الرسمية وغير الرسمية المُقدّمة للأسر التي تعتنى/تربي طفلاً يعاني من مصاعب اجتماعية، أو عاطفية، أو طبية، أو نمائية، أو تعاطي المخدرات، أو مصاعب سلوكية أو كل ذلك في منزله، أو مدرسته، أو مكان إلقاه، أو مجتمعه المحلي، أو كل ذلك. تركز هذه الخدمات على تقوية الوحدة الأسرية، وبناء المهارات داخل الأسرة لمنفعة الطفل، وتعزيز التمكين داخل الأسرة، وتقوية وسائل الدعم العامة في بيئة الطفل.

خدمات دعم أقران الشباب. تُقدم هذه الميزة من قِبَل مسؤول دعم مُعتمد لخدمات أقران الشباب، أو مسؤول دعم مُعتمد لخدمات تعافي الأقران مع التركيز على الشباب الذين خاضوا تجارب مماثلة. احصل على الدعم والمساعدة عن طريق:

- تطوير مهارات التعامل مع المشكلات الصحية والتعامل باستقلالية.
- الشعور بالتمكن من القدرة على اتخاذ القرارات
- إمكانية التواصل مع وسائل الدعم والموارد العادية
- الانتقال إلى النظام الصحي للبالغين (adult health system) عندما يحين الوقت.

خدمات التدخل في الأزمات. تقديم المساعدة الاحترافية في المنزل أو في مؤسسة مجتمعية عندما يعاني الطفل أو الشاب من حالة من الضيق تعجز عائلته أو أصدقاؤه وبقية وسائل الدعم عن مساعدته بشأنها. تشمل الدعم والمساعدة في استخدام خطط الأزمات لتخفيف حدة الأزمة ومنع حدوث الأزمات أو الحد منها مستقبلاً.

إذا كنت تتلقى هذه الخدمات في الوقت الحالي، فلن تتغير خطة رعايتك. للتعرف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

خدمات الصحة السلوكية للأطفال

تقدم خطة MetroPlusHealth المزيد من خدمات الصحة السلوكية للأطفال والشباب. يمكنك الحصول على هذه الخدمات باستخدام بطاقة الخطة الصحية الخاصة بك.

قد تكون بعض هذه الخدمات مشمولة بالفعل بتغطية خطة MetroPlusHealth لبعض الأطفال المؤهلين ممن تبلغ أعمارهم أقل من 21 عامًا.

يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على خدمات علاج الاضطرابات الناتجة عن تعاطي المخدرات (مُقدّمة من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان)

- خدمات التدخل في الأزمات
 - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار الحالات
 - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الداخليين
 - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الخارجيين
- خدمات إعادة التأهيل للمرضى الداخليين
 - خدمات علاج الإدمان في مرافق الإيواء
 - مراقبة استقرار الحالة
 - إعادة التأهيل
 - إعادة الدمج في المجتمع
- خدمات علاج الإدمان للمرضى الخارجيين
 - العيادة الخارجية
- علاج مكثف للمرضى الخارجيين

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- الخدمات المساعدة لمراقبة حالات الانسحاب
- العلاج بمساعدة الأدوية
- خدمات إعادة تأهيل المرضى الخارجيين
- برامج علاج تعاطي المواد الأفيونية (OTP)

ستغطي خطة MetroPlusHealth هذه الخدمات لجميع الأطفال والشباب المؤهلين الأقل من 21 عامًا، بما في ذلك هؤلاء الذين:

- يحصلون على دخل الضمان التكميلي (SSI)؛
- يتمتعون بميزة التأمين الفيدرالي للضمان الاجتماعي ضد العجز (SSDI)؛
- تم اعتماد حالتهم باعتبارهم من ذوي إعاقة من خلال لجنة مراجعة العجز الطبي في ولاية نيويورك.

رعاية الصحة النفسية للأفراد أقل من 21 عامًا

جميع الأطفال أقل من 21 عامًا مؤهلون للحصول على الخدمات التالية:

- برنامج رعاية حالات الطوارئ النفسية الشامل (CPEP)، بما في ذلك خدمات الملاحظة الممتدة
- الإقامة الجزئية في المستشفى
- الخدمات النفسية للمرضى الداخليين
- الاستشارة الفردية والجماعية من خلال عيادات مكتب ولاية نيويورك للصحة النفسية (OMH)
- خدمات علاج ودعم الأطفال والعائلة (CFTSS)، بما في ذلك:
 - ممارس معتمد من خارج الشبكة (OLP)
 - إعادة التأهيل الاجتماعي النفسي (PSR)
 - الدعم والعلاج النفسي المجتمعي (CPST)
 - خدمات دعم الأقران الأسرية (FPSS)
 - التدخل في الأزمات
 - خدمات دعم الأقران للشباب (YPS)
- خدمات الطب النفسي
- الخدمات النفسية
- الحقن للحالات ذات الصلة بالصحة السلوكية
- خدمات العلاج وإعادة التأهيل لمرضى الصحة النفسية الخارجيين (MHOTRS)
- خدمات علاج أزمات الأطفال في مرافق الإيواء هذا برنامج دعم وعلاج للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. تساعد هذه الخدمات الأشخاص في التغلب على الأزمة العاطفية والعودة إلى حياتهم الطبيعية في بيئتهم ومجتمعهم.

الأطفال أقل من 21 عامًا مؤهلون للحصول على خدمات الصحة النفسية التالية (الحد الأدنى للعمر 18-20 عامًا):

- خدمات الرعاية المجتمعية الفعالة (ACT)
- الرعاية اليومية المتواصلة (CDT)
- الخدمات الشخصية الموجهة للاستشفاء (PROS)
- برامج علاج الأزمات في مرافق الإيواء

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- خدمات دعم علاج الأزمات في مرافق الإيواء هذا برنامج مخصص للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر ممن يعانون من أعراض الاضطرابات العاطفية. لا يمكن علاج هذه الأعراض في المنزل أو في المجتمع دون الحصول على مساعدة.
- العلاج المكثف للأزمات في مرافق الإيواء. هذا برنامج علاجي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر ممن يعانون من ضائقة عاطفية شديدة.

للتعرّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

الخدمات المنزلية والمجتمعية للأطفال (HCBS)

يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على الخدمات التالية:

- التأهيل المجتمعي
- التأهيل النهاري
- خدمات الدعم من الأسر أو مقدم الرعاية
- خدمات الإعداد للتأهيل المهني
- التوظيف المدعوم
- خدمات الرعاية المؤقتة (الرعاية المؤقتة المخططة والرعاية المؤقتة في وقت الأزمات)
- الرعاية التلطيفية
- التعديلات البيئية
- تعديلات المركبات
- وسائل التكنولوجيا التكيفية والمساعدة
- النقل غير الطبي

خدمات المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية (VFCA) بموجب المادة 29-ا

تغطي خطة MetroPlusHealth خدمات المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية (VFCA) بموجب المادة 29-ا للأطفال والشباب دون سن 21 عامًا.

تعمل المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-ا مع الأسر على تعزيز العافية والنتائج الإيجابية للأطفال الذين في رعايتها. وتستخدم المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-ا ممارسات مستنيرة للخدمات لتلبية الاحتياجات الفريدة لكل طفل.

لا تخدم المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-ا سوى الأطفال والشباب الذين تتم إحالتهم إليها من جانب الوكالة المحلية المعنية بالخدمات الاجتماعية.

تشمل خدمات المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-ا ما يلي:

خدمات أساسية محدودة ذات صلة بالصحة

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

1. بناء المهارات
2. وسائل الدعم التمريضية وإدارة إجراءات تناول الأدوية
3. خطط العلاج في إطار برنامج Medicaid والتخطيط لإنهاء العلاج
4. خدمات الملاحظة والاستشارات السريرية
5. عملية الاتصال/الإدارة المتعلقة بالرعاية المُدارة

و

خدمات أخرى محدودة ذات صلة بالصحة

1. خدمات الفحص، والتشخيص، والعلاج المتعلقة بالصحة البدنية
2. خدمات الفحص، والتشخيص، والعلاج المتعلقة بالنمو والصحة السلوكية
3. خدمات دعم وعلاج الأطفال والأسرة (CFTSS)
4. خدمات المنزلية والمجتمعية للأطفال (HCBS)

ستقوم خطة MetroPlusHealth بتغطية الخدمات الأساسية المحدودة ذات الصلة بالصحة للأطفال والشباب المودعين لدى منشأة صحية تابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-1.

ستقوم خطة MetroPlusHealth بتغطية الخدمات الأخرى المحدودة ذات الصلة بالصحة، والتي تقدمها المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-1، للأطفال والشباب المؤهلين للحصول عليها.

للتعرّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

خدمات علاج العقم

إذا لم تُرزقي بحمل، فإن خطة MetroPlusHealth تغطي خدمات قد تساعدك في هذا الشأن.

ستغطي خطة MetroPlusHealth بعض الأدوية الخاصة بعلاج العقم. ستقتصر هذه الميزة على تغطية 3 دورات علاجية مدى الحياة.

ستغطي خطة MetroPlusHealth أيضًا الخدمات المرتبطة بوصف هذه الأدوية ومتابعة استخدامها. تشتمل ميزة علاج العقم على ما يلي:

- زيارات للعيادات الخاصة
- أشعة سينية للرحم وقناتي فالوب
- موجات فوق صوتية على الحوض
- اختبارات الدم

الأهلية

قد تكونين مؤهلة لتلقي خدمات علاج العقم إذا استوفيت المعايير التالية:

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- أن يكون عمرك بين 21-34 عامًا ولم تُرزقي بحملٍ بعد 12 شهرًا من ممارسة الجماع بشكل منتظم ومن دون استخدام وسائل منع الحمل.
- أن يكون عمرك بين 35-44 عامًا ولم تُرزقي بحملٍ بعد 6 أشهر من ممارسة الجماع بشكل منتظم ومن دون استخدام وسائل منع الحمل.

للتعرُّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

خدمات البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP)

إذا كنت معرضًا لخطر الإصابة بالسكري من النوع الثاني، فإن خطة MetroPlusHealth تغطي الخدمات التي قد تساعدك في هذا الشأن.

تغطي MetroPlusHealth خدمات الوقاية من الإصابة بالسكري من خلال البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP). ستغطي هذه الميزة 22 جلسة تدريب جماعية مقدمة من البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP) على مدار 12 شهرًا.

يُعد البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري برنامجًا تثقيفيًا مصممًا لدعم ومساعدة الأشخاص المعرضين لخطر الإصابة بالسكري من النوع الثاني. يتألف البرنامج من جلسات تدريب جماعية تركز على الآثار الإيجابية طويلة الأمد للأكل الصحي وممارسة التمارين الرياضية. تشمل أهداف هذه التغييرات في أسلوب الحياة فقدانًا بسيطًا للوزن وزيادة النشاط البدني. يتم تدريس فصول أسلوب الحياة المقدمة من البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP) بواسطة مدرب مؤهل في هذا الشأن.

الأهلية

قد تكون مؤهلاً لتلقي خدمات الوقاية من الإصابة بالسكري إذا حصلت على توصية من طبيب أو ممارس معتمد آخر، وإذا كنت:

- تبلغ من العمر 18 عامًا على الأقل،
- لست حاملاً في الوقت الحالي،
- ذا وزن زائد،
- لم يتم تشخيص إصابتك بالسكري من النوع الأول أو النوع الثاني من قبل.

وإذا كنت تستوفي أحد المعايير التالية:

- ظهرت نتيجة اختبار دم أجريته تشير إلى وقوع حالتك ضمن نطاق مقدمات السكري خلال العام الماضي، أو
- تم تشخيص إصابتك سابقًا بسكري الحوامل، أو
- حصلت على 5 درجات أو أكثر في اختبار خطر مقدمات السكري حسب مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC) أو الجمعية الأمريكية لمرض السكري (ADA).

تحدَّث مع طبيبك لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للمشاركة في البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP).

للتعرُّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

خدمات أخرى مشمولة بالتغطية

خدمات الأعضاء:
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني: 866.728.1885 (هاتف نصي: 711) 800.303.9626

- المعدات الطبية المعمرة / أجهزة السمع / الأطراف الاصطناعية / وسائل تقويم العظام
- الخدمات المطلوبة بأمر المحكمة
- إدارة الحالة
- المساعدة في الحصول على خدمات الدعم الاجتماعي.
- خدمات المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC)
- خدمات تنظيم الأسرة

800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

خدمات الأعضاء:
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

المزايا التي يمكنك الحصول عليها من MetroPlusHealth أو بواسطة بطاقة Medicaid

بالنسبة إلى بعض الخدمات، يمكنك تحديد مكان حصولك على الرعاية. يمكنك الحصول على هذه الخدمات باستخدام بطاقة عضوية MetroPlusHealth. كما يمكنك الذهاب إلى بعض مقدمي الخدمات الذين يقدمون خدماتهم لحاملي بطاقة مزايا Medicaid. ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحصول على هذه الخدمات. اتصل بنا على الرقم 800.303.9626 إذا كانت لديك أي تساؤلات.

تنظيم الأسرة

يمكنك الذهاب إلى طبيب أو عيادة تقبل أعضاء برنامج Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. أو يمكنك زيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة التابعين لنا. في كلتا الحالتين، لا تحتاجين إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.

يمكنك الحصول على أجهزة تحديد النسل (اللواكب والعوازل الأثنوية) المتوفرة من خلال وصفة طبية، إضافة إلى الوسائل الطارئة لمنع الحمل، والتعقيم، واختبار الحمل، والرعاية قبل الولادة، وخدمات الإجهاض. يمكنك أيضًا زيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة من أجل الخضوع لاختبار كشف الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسيًا وتلقي العلاج والحصول على الاستشارة المرتبطة بنتائج الاختبار الخاص بك. تشمل زيارات تنظيم الأسرة أيضًا الفحوصات الخاصة بالسرطان والحالات الأخرى المرتبطة به.

إذا كنت بحاجة إلى وسائل منع الحمل، فإن خطة MetroPlusHealth الصحية تغطي الأدوية، والأجهزة، والمنتجات الخاصة بهذا الشأن.

يمكنك الحصول على المخزون الكامل (الكافي لمدة تصل إلى 12 شهرًا) من الأدوية، أو الأجهزة، أو المنتجات الخاصة بوسائل منع الحمل التي يتم صرفها مرة واحدة. وتتوفر الأدوية، أو الأجهزة، أو المنتجات الخاصة بمنع الحمل مجانًا.

للحصول على مزيد من المعلومات عن هذه الخدمة، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

فحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسيًا

يمكنك الحصول على هذه الخدمة في أي وقت من مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو أطباء MetroPlusHealth. عند الحصول على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة، يمكنك الذهاب إلى أي طبيب أو عيادة تقبل أعضاء برنامج Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. لا تحتاجين إلى إحالة عند حصولك على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة.

يجب على الجميع استشارة الطبيب بشأن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية. للخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية مجانًا أو الخضوع للفحص في مكان خارج الشبكة، اتصل على الرقم: 800.541.AIDS (اللغة الإنجليزية) أو الرقم: 800.233.SIDA (اللغة الإسبانية).
تشخيص الإصابة بمرض السل وعلاجه

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

يمكنك اختيار إما الذهاب إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو إلى هيئة صحية حكومية بالمقاطعة من أجل إجراء التشخيص و/أو تلقي العلاج. لا تحتاج إلى إحالة للذهاب إلى وكالة صحية حكومية في المقاطعة.

مزايا يمكن الحصول عليها باستخدام بطاقة Medicaid فقط

هناك بعض الخدمات التي لا توفرها خطة MetroPlusHealth. يمكنك الحصول على هذه الخدمات من أي مقدم خدمات يقبل التعامل مع أعضاء برنامج Medicaid باستخدام بطاقة مزايا Medicaid Benefit الخاصة بك.

الخدمات الصيدلانية

يمكنك الحصول على الوصفات الطبية والأدوية المتاحة دون وصفة طبية والتركيبات المعوية وبعض المستلزمات الطبية من أي صيدلية تقبل التعامل مع برنامج Medicaid. قد تكون مشاركة الصيدلية في الدفع مطلوبة لبعض الأشخاص، لبعض الأدوية ومنتجات الصيدلية.

قد تتطلب بعض الأدوية حصول طبيبك على تصريح مسبق من Medicaid قبل أن تتمكن الصيدلية من صرف أدويةك. يعد الحصول على تصريح مسبق إجراءً بسيطاً بالنسبة لطبيبك ولا يمنعك من الحصول على الأدوية التي تحتاج إليها.

خدمات النقل

يغطي برنامج Medicaid العادي وسائل النقل الطبي في الحالات الطارئة و/أو غير الطارئة. للحصول على خدمات النقل في الحالات غير الطارئة، يجب أن تتصل أنت أو مقدم الرعاية الخاص بـ (MAS) Medical Answering Services على الرقم 844.666.6270. وإذا أمكن، فيجب أن تتصل أنت أو مقدم الخدمات بـ MAS قبل 3 أيام على الأقل من موعدك الطبي وتقديم رقم بطاقة برنامج Medicaid الخاص بك (مثل، AB12345C)، وتاريخ الموعد ووقته، والعنوان المكان الذي ستذهب لتلقي الخدمة فيه، والطبيب الذي ستزوره. تتضمن وسائل النقل في الحالات غير الطارئة: السيارات الخاصة، والحافلات، وسيارات الأجرة، وسيارات الإسعاف، والنقل العام.

لمزيد من المعلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات النقل، اتصل على الرقم 844.666.6270 أو بادر بزيارة الموقع الإلكتروني medanswering.com.

إذا كانت لديك حالة طوارئ وتحتاج إلى الإسعاف، فيمكنك الاتصال على رقم 911.

الإعاقات الخاصة بالنمو

- العلاجات طويلة الأجل
- العلاج النهاري
- الخدمات المنزلية
- برنامج تنسيق خدمات (MSC) Medicaid
- الخدمات المقدمة ضمن برنامج الخدمات المنزلية والمجتمعية المستندة إلى برنامج الإعفاء
- خدمات النموذج الطبي (الرعاية المنزلية) المستندة إلى برنامج الإعفاء

الخدمات غير المشمولة بالتغطية:

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

لا توفر كلٌّ من **MetroPlusHealth** أو **Medicaid** هذه الخدمات. إذا حصلت على أيٍّ من هذه الخدمات، فقد تضطر إلى سداد فاتورة مقابل الحصول عليها.

- الجراحة التجميلية إذا لم تكن مطلوبة طبيًا
- المستلزمات الشخصية ووسائل الراحة
- الخدمات التي تحصل عليها من مقدم خدمات غير التابع لخطة **MetroPlusHealth**، ما لم يكن من مقدمي الخدمات المسموح لك بزيارته على النحو الموضح في هذا الكتيب، أو ما لم تُحلّك **MetroPlusHealth** أو مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك إلى مقدم الخدمات ذلك.
- الخدمات التي تحتاج إلى إحالة (موافقة) مسبقًا ولم تحصل على الإحالة.

قد يتعين عليك الدفع مقابل الحصول على أي خدمة لا يوافق عليها مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. أو إذا وافقت، قبل حصولك على الخدمة، على أن تصبح من ضمن مرضى فئة "الدفع الخاص" أو فئة "الدفع الذاتي"، وعليه فسيُتوجب عليك الدفع مقابل الحصول على تلك الخدمة. تشمل تلك الخدمات ما يلي:

- الخدمات غير المشمولة بالتغطية (المذكورة سابقًا)
- الخدمات غير المصرح بها
- الخدمات التي يتم الحصول عليها من مقدمي الخدمات غير التابعين لخطة **MetroPlusHealth**.

إذا تلقيت فاتورة

إذا تلقيت فاتورة مقابل علاج أو خدمة تعتقد أنه لا يجب عليك الدفع مقابلها، فلا تتجاهل الأمر. اتصل بـ **MetroPlusHealth** على الرقم 800.303.9626 على الفور. يمكن أن تساعدك **MetroPlusHealth** على فهم سبب تلقيك تلك الفاتورة. إذا لم تكن مسؤولاً عن السداد، فستتصل **MetroPlusHealth** بمقدم الخدمات وتساعد على حل المشكلة لك.

يحق لك طلب عقد جلسة استماع عادلة إذا كنت تعتقد أنك مطالب بالدفع مقابل الحصول على خدمة ينبغي على برنامج **Medicaid** أو خطة **MetroPlusHealth** تحمل مسؤولية سداد تكاليفها. انظر قسم جلسات الاستماع العادلة الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.

التصديق على الخدمات

التصديق المسبق:

هناك بعض العلاجات والخدمات التي تحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها، أو حتى تتمكن من الاستمرار في الحصول عليها. يُطلق على ذلك **التصديق المسبق**. يمكن أن تطلب الحصول على ذلك التصديق بنفسك أو بواسطة شخص ما تثق به. يجب الموافقة على العلاجات والخدمات التالية قبل أن تحصل عليها:

يمكن أن يوافق مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك على الإحالات إلى موفري الرعاية المشاركين للحصول على ما يلي:

- الرعاية المتخصصة
- الخدمات المخبرية

يجب أن تحصل أنت أو مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك على موافقة MetroPlusHealth في الحالات التالية:

- إذا كنت محالاً إلى مقدم خدمات ليس ضمن شبكة MetroPlusHealth، ما لم يتطلب الأمر حصولك على رعاية في غرفة الطوارئ
- إذا كنت حاصلاً على إحالة مستمرة إلى أحد الاختصاصيين
- إذا دخلت مستشفى لتلقي العلاج، ما لم تكن حالة طوارئ أو ولادة طفل
- إذا كنت ستجري جراحة في العيادات الخارجية في أي مستشفى باستثناء إحدى المستشفيات التابعة لهيئة الصحة والمستشفيات في مدينة نيويورك (HHC)
- إذا كنت ستجري جراحات يُحتمل أن تكون تجميلية لدى أي منشأة صحية
- تتلقى علاجات من أجل اضطرابات الخلل الوظيفي للإنتصاب.
- تتلقى رعاية تقويم العمود الفقري يدويًا
- إجراء اختبارات ما قبل الولادة أو الاختبارات الجينية
- المشاركة في التجارب السريرية
- تتلقى علاجًا بالتسريب في المنزل
- تخضع لعملية زرع أعضاء
- 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
- يتم تعيين ممرضة خدمات خاصة لك في المستشفى لرعايتك
- يتم إدخالك إلى إحدى منشآت الرعاية الفائقة أو إحدى منشآت إعادة تأهيل الحالات الحرجة، ويتضمن ذلك كافة خدمات الأطباء التي يتم تقديمها خلال الإقامة بإحدى منشآت التمريض الماهر
- يتم إدخالك إلى مستشفى من أجل العلاج بالملاحظة المباشرة لمرض السل
- تحصل على خدمات الرعاية المنزلية
- تحصل على خدمات رعاية الحالات المتأخرة

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- تحصل على خدمات الرعاية الشخصية أو خدمات برنامج المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلكين
- طلبت PERS (نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية)
- تحصل على خدمات الرعاية الصحية النهارية للبالغين أو الرعاية الصحية النهارية للبالغين المصابين بالإيدز
- تحصل على رعاية ترميضية منزلية طويلة الأجل
- تحصل على أجهزة طبية معمرة (DME)، بما في ذلك أجهزة تقويم العظام، والأطراف الصناعية، والوصفات الطبية المعوية والمستلزمات الطبية (يجري الحصول على الوصفة الطبية من خلال الولاية)، والأجهزة الطبية المعمرة ذات الصلة باضطرابات طيف التوحد
- تحصل على أكثر من 20 زيارة لتلقي العلاج الطبيعي، أو العلاج المهني، أو علاج أمراض النطق.

ملاحظة: لا يلزم الحصول على تصديق مسبق لتلقي الخدمات الضرورية طبيًا والخاصة باضطرابات تعاطي المخدرات للمرضى الداخليين، بما في ذلك إزالة السموم، أو إعادة التأهيل، أو العلاج في مرافق الإيواء المعتمد من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS).

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

الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626، أو يمكنك إرسال طلبك عبر الفاكس على الرقم 212.908.8521. سيجيب ممثل خدمات الأعضاء عن أي استفسارات لديك عن العملية وسيحوّل اتصالك إلى قسم مراجعة الانتفاع (UR)، إذا لزم الأمر. مراجعة الانتفاع هي ما تقوم به لتحديد ما إذا كان العلاج ضروريًا من الناحية الطبية، وما إذا كان ستجري الموافقة عليه أو الدفع مقابله من خلال خطة MetroPlusHealth أم لا. يتخذ الأطباء والمرضون القرارات. يفعلون ذلك من خلال مراجعة خطة علاجك مقابل المعايير المقبولة طبيًا. يتاح فريق مراجعة الانتفاع لدينا من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. لدينا رقم خط ساخن للرعاية الصحية متاح على مدار الساعة (800.442.2560) للاتصال به إذا احتجت إلى مساعدة فيما يتعلق بمشكلة طبية ما. سيجيب فريق مراجعة الانتفاع على رسالتك في يوم العمل التالي.

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

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004
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 تعهدنا بتقديمها لك. نتحقق من أن الخدمات التي تطلبها مشمولة بالتغطية في خطتك الصحية. يتكون فريق المراجعة من الأطباء والمرضى. تتمثل مهمتهم في التأكد من أن العلاج أو الخدمة التي طلبتها ضرورية من الناحية الطبية ومناسبة لك. يفعلون ذلك من خلال مراجعة خطة علاجك مقابل المعايير المقبولة طبيًا.

قد نقرر رفض طلب التصديق على الخدمة أو نوافق عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب. سيتخذ هذه القرارات أخصائي رعاية صحية مؤهل. إذا قررنا أن الخدمة المطلوبة غير ضرورية من الناحية الطبية، فسيتخذ القرار أحد الزملاء المراجعين السريريين، والذي قد يكون طبيبًا أو اختصاصي رعاية صحية الذي عادة ما يوفر الرعاية التي طلبتها. يمكنك طلب المعايير الطبية المحددة، وتُطلق على ذلك **معايير المراجعة السريرية**، والمستخدم من أجل اتخاذ القرار الخاص بالإجراءات المرتبطة بالضرورة الطبية.

بعد أن نتلقى طلبك، نقوم بمراجعته بموجب إما إجراءات المراجعة القياسية أو إجراءات المراجعة العاجلة. يمكن أن تطلب أنت أو طبيبك إجراء مراجعة عاجلة إذا كان يُعتقد أن التأخير سيتسبب في ضرر بالغ لصحتك. 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 قدراتك الوظيفي؛
- أن يذكر مقدم الرعاية المختص بك أنه لا بد من تعجيل عملية المراجعة؛
- أن تطلب قدرًا أكبر من الخدمة التي تحصل عليه الآن.

في جميع الحالات، سنراجع طلبك بالسرعة التي تتطلبها حالتك الطبية منا القيام بذلك ولكن في موعد لا يتجاوز المذكور أدناه.

سنبلغك أنت وموفر الرعاية المعني بك سواء عن طريق الهاتف أو كتابيًا في حال تمت الموافقة على طلبك أو تم رفضه. سنخبرك أيضًا بسبب اتخاذ هذا القرار. سنشرح لك الخيارات المتوفرة لتقديم طلبات الالتماس 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 أنه سيصلك منا الرد على طلبك فيما لا يزيد على 14 يومًا من تاريخ تلقينا الطلب. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
- **المراجعة العاجلة.** سنتخذ قرارًا وسيتم إخطارك به في غضون 72 ساعة. سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.

الأطر الزمنية لطلبات المراجعة المتزامنة:

- **المراجعة القياسية.** سنتخذ قرارًا في غضون يوم عمل واحد منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها، إلا أنه سيصلك منا الرد على طلبك فيما لا يزيد على 14 يومًا من تاريخ تلقينا الطلب. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- **المراجعة العاجلة:** 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 غادرتها للتو، وتطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية، فسنتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تحصل على علاج لاضطرابات تعاطي المواد المخدرة للمرضى الداخليين، وطلبت الحصول على مزيد من الخدمات قبل خروجك بـ 24 ساعة على الأقل، فسنتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة من تلقينا طلبك.
- إذا كنت تطلب الحصول على الرعاية الصحية العقلية أو خدمات علاج الاضطرابات الناتجة عن تعاطي المواد المخدرة الذي قد يتعلق بالمثل أمام المحكمة، فسنتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تطلب الحصول على الدواء الموصوف للمرضى الخارجيين، فسنتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة من تقديمك الطلب.
- يعني بروتوكول العلاج المرحلي أن نطالبك بتناول دواء آخر أولاً، قبل أن نوافق على تناولك الدواء الذي تطلبه. إذا كنت تطلب الموافقة على تخطي بروتوكول العلاج المرحلي، فسنتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة فيما يتعلق بالحصول على الدواء الموصوف للمرضى الخارجيين. بالنسبة للأدوية الأخرى، سنتخذ قرارًا في غضون 14 ساعة من تقديمك الطلب.

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

إذا احتجنا لمزيد من المعلومات لاتخاذ إما قرار بشأن مراجعة قياسية أو قرار بشأن مراجعة عاجلة فيما يتعلق بطلب الخدمة الخاص بك، فسنقوم بما يلي:

- نراسلك ونخبرك بماهية المعلومات المطلوبة. إذا كان الطلب قيد عملية مراجعة عاجلة، فسننتصل بك على الفور، ثم نرسل إليك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.
- سنخبرك لماذا سيكون التأجيل في مصلحتك.
- نتخذ قرارًا فيما لا يزيد عن 14 يومًا من تاريخ طلبنا الحصول على مزيد من المعلومات.

يمكنك أنت أو مقدم الرعاية الخاص بك أو شخصًا ما تثق فيه مطالبتنا بأخذ المزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يكون ذلك بسبب وجود المزيد من المعلومات لديك لتقديمها إلى الخطة للمساعدة على اتخاذ قرار أفضل بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على الرقم 800.303.9626 أو المراسلة على العنوان التالي:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004
Attention: Prior Authorization

يمكنك أو يمكن لممثلك تقديم شكوى لدى الخطة في حالة عدم موافقتك على قرارنا بأخذ المزيد من الوقت لمراجعة طلبك.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني: 866.728.1885

يمكنك أو يمكن لشخص تثق به تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة في ولاية نيويورك عن طريق الاتصال على الرقم 800.206.8125.

سنقوم بإخطارك بحلول تاريخ انتهاء الوقت المخصص للمراجعة. لكن إذا لم تتلق منا إخطارًا لسبب ما بحلول ذلك التاريخ، فسيكون ذلك بمثابة رفض طلبك للتصديق على الخدمات. إذا لم نرد على طلب تخطي بروتوكول العلاج المرحلي في الوقت المحدد، فستتم الموافقة على طلبك.

إذا كنت تعتقد أن قرارنا برفض طلب التصديق على الخدمة غير صحيح، فيحق لك تقديم طلب التماس للخطأ. راجع قسم التماسات الخطأ الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

خدمات الأعضاء:
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

القرارات الأخرى بشأن رعايتك:

أحياناً نجري مراجعة متزامنة لخدمات الرعاية التي تحصل عليها لمعرفة ما إذا كنت ما تزال بحاجة إلى تلقي الرعاية. قد نراجع أيضاً العلاجات والخدمات الأخرى التي حصلت عليها بالفعل. يطلق على هذا **المراجعة الارتجاعية**. سنخبرك إذا ما اتخذنا تلك الإجراءات الأخرى.

الأطر الزمنية للإخطار بالإجراءات الأخرى:

- 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 ووسائل الدعم طويلة الأجل، مثل الرعاية الصحية المنزلية، والرعاية الشخصية، وخدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك (CDPAS)، والرعاية الصحية النهارية للبالغين، ودور المسنين.
- 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، فسنرسل إخطاراً إليك وإلى مقدم الخدمات الخاص بك يوم رفض الدفع. وهذه الإخطارات ليست بفواتير. لن يتعين عليك الدفع مقابل أي خدمات رعاية حصلت عليها كانت مشمولة بالتغطية من الخطة أو من برنامج Medicaid حتى إذا رفضنا الدفع لمقدم خدمات الرعاية لاحقاً.

كيفية الدفع لمقدمي الخدمات لدينا

يحق لك سؤالنا عما إذا كانت لدينا أي ترتيبات مالية خاصة مع أطبائنا قد تؤثر على استخدامك لخدمات الرعاية الصحية. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626، إذا كانت لديك تساؤلات محددة. ينبغي أن تعرف أيضاً أنه يجري الدفع لمعظم مقدمي الخدمات التابعين لنا من خلال واحدة أو أكثر من الطرق التالية.

- إذا كان مقدمو الرعاية الأولية (PCP) التابعون لنا يعملون في عيادة أو مركز صحي، فقد يحصلون على الأرباح على راتب. لا يؤثر عدد المرضى الذين يخضعون للفحص لديهم على المرتب الذي يحصلون عليه.
 - قد يحصل مقدمو الرعاية الأولية (PCP) التابعون لنا الذين يعملون في عياداتهم الخاصة على رسم محدد كل شهر لكل مريض عندما يقدمون الرعاية لهذا المريض بصفتهم مقدمي الرعاية الأولية المعنيين به. يظل الرسم كما هو سواء احتاج المريض إلى زيارة واحدة أو أكثر -- أو حتى إذا لم يقم بأي زيارة على الإطلاق. يُطلق على هذا **رسم التأمين الفردي**.
 - يحصل موفرو الرعاية أحياناً على رسم محدد عن كل شخص في قائمة المرضى الخاصة بهم، ولكن يمكن حجز بعض الأموال (ربما 10%) لصالح صندوق **الحوافز**. بنهاية العام، يستخدم هذا الصندوق لمكافأة مقدمي الرعاية الأولية (PCP) الذين استوفوا المعايير الخاصة بالدفع الإضافي التي حددها الخطة.
 - يجوز الدفع لمقدمي خدمات الرعاية أيضاً عن طريق أسلوب **الرسم مقابل الخدمة**. هذا يعني أنهم يحصلون على الرسم المتفق عليه بموجب الخطة عن كل خدمة يقدمونها.
- يمكنك المساعدة في تطوير سياسات الخطة

إننا نؤمن أفكارك. يمكنك مساعدتنا في وضع السياسات التي تخدم أعضائنا بشكل أفضل. إذا كان لديك أفكار، فأخبرنا بشأنها. ربما تود العمل مع أحد المجالس أو اللجان الاستشارية التابعة لنا. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 لمعرفة كيف يمكنك تقديم المساعدة.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

كيفية الحصول على المعلومات من قسم خدمات الأعضاء

فيما يلي المعلومات التي يمكنك الحصول عليها من خلال الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626:

- قائمة بأسماء أعضاء مجلس إدارة MetroPlusHealth، والمسؤولين، والجهات الرقابية، والملاك، والشركاء، وعناوينهم، ومسمياتهم الوظيفية.
- نسخة من أحدث البيانات المالية/الميزانيات، وملخصات الدخل والنفقات.
- نسخة من أحدث عقد مُشترك فردي بنظام الدفع المباشر
- معلومات من قسم الخدمات المالية حول شكاوى المستهلكين بخصوص خطة MetroPlusHealth
- كيفية حفاظنا على خصوصية سجلاتك الطبية ومعلومات الأعضاء
- سنخبرك كتابياً بكيفية مراجعة MetroPlusHealth لجودة الرعاية المقدمة إلى أعضائنا.
- سنخبرك بالمستشفيات التي يعمل بها مقدمو الخدمات الصحية لدينا.
- إذا راسلنا كتابياً، فسنخبرك بالإرشادات التي نطبقها لمراجعة الحالات أو الأمراض المشمولة بتغطية MetroPlusHealth.
- إذا راسلنا كتابياً، فسنخبرك بالمؤهلات المطلوبة وكيف يستطيع مقدمو خدمات الرعاية الصحية التقدم بطلب للعمل مع خطة MetroPlusHealth.
- إذا سألتنا، فسنخبرك بما يلي: (1) إذا ما كانت عقودنا الرئيسية أو عقودنا من الباطن تتضمن خطأً لحوافر الأطباء تؤثر على الاستفادة من خدمات الإحالة؛ وإذا كان الأمر كذلك، (2) معلومات حول نوع ترتيبات الحوافر التي نستخدمها؛ و(3) ما إذا كان يتم توفير إجراءات الحماية الخاصة بإيقاف الخسائر للأطباء والمجموعات الطبية.
- المعلومات بشأن كيفية تنظيم شركتنا وكيفية عملها.

أبقنا على اطلاع

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 عند حدوث أي من التغييرات التالية في حياتك:

- غيّرت اسمك، أو عنوانك، أو رقم هاتفك
 - حدث تغيير في أهلية حصولك على خدمات برنامج Medicaid
 - أصبحت حاملاً
 - وضعت مولوداً
 - حد تغيير في التأمين الخاص بك أو بالأطفال.
- إذا لم تعد تحصل على خدمات برنامج Medicaid، فراجع الأمر مع الإدارة الصحية في ولاية نيويورك. قد تتمكن من التسجيل في برنامج آخر.

إلغاء التسجيل والتحويلات

1. في حالة الرغبة في مغادرة الخطة

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

يمكنك تجربة الانضمام إلينا لمدة 90 يومًا. يمكنك مغادرة خطة MetroPlusHealth والانضمام إلى خطة صحية أخرى في أي وقت خلال هذه المدة. في حالة عدم مغادرتك في أول 90 يومًا، فإنه يجب عليك الاستمرار في خطة MetroPlusHealth لمدة تسعة أشهر أخرى، ما لم يكن لديك سبب وجيه للمغادرة (حجة دامغة).

تتضمن بعض أمثلة الحجج الدامغة:

- لا تستوفي خطتنا الصحية متطلبات ولاية نيويورك ويتعرض الأعضاء للضرر بسببها.
- تقوم بالانتقال خارج منطقة خدماتنا.
- تتفق أنت، والخطة، وإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية على أن إلغاء التسجيل هو الخيار الأفضل بالنسبة لك.
- تصبح معقياً أو مستبعداً من الرعاية الموجهة أو أصبحت كذلك.
- 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 للخطر.
- لم تتمكن من توفير الخدمات لك على النحو الذي يتطلبه العقد الذي أبرمناه مع الولاية.

لتغيير الخطط:

إذا قمت بالتسجيل من خلال إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية (LDSS):

- اتصل بفريق الرعاية الموجهة في إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية.
- إذا كنت تعيش في واحدة من هذه المقاطعات: برونكس، أو كينجز، أو نيويورك، أو ريتشموند، أو كوينز، فاتصل بـ New York Medicaid Choice على الرقم 800.505.5678. يمكن أن يساعدك مستشارو New York Medicaid Choice على تغيير الخطط الصحية.

إذا قمت بالتسجيل من خلال NY State of Health:

- سجّل الدخول إلى حساب NY State of Health الخاص بك على الموقع الإلكتروني: nystateofhealth.ny.gov أو
- قم بترتيب مقابلة مع أحد مساعدي شؤون التسجيل لتلقي المساعدة اللازمة في تحديث حسابك، أو
- اتصل بمركز خدمة العملاء في NY State of Health على الرقم: 855.355.5777 (هاتف نصي: 800.662.1220).

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

قد يستغرق الأمر ما بين أسبوعين إلى ستة أسابيع لإنهاء الإجراءات، بناءً على موعد استلام طلبك. سنتلقى إخطارًا بسريران التغيير في تاريخ محدد. ستقدم لك خطة MetroPlusHealth الرعاية التي تحتاج إليها حتى ذلك الحين.

يمكنك مطالبتنا بتسريع الإجراءات إذا كنت تعتقد أن الوقت المحدد للإجراءات العادية سيتسبب في إلحاق المزيد من الضرر بصحتك. يمكنك أيضًا المطالبة بتسريع الإجراءات إذا ما رفعت شكوى بسبب عدم موافقتك على التسجيل. ما عليك سوى الاتصال بـ New York State of Health أو New York Medicaid Choice.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

2. قد تصبح غير مؤهل لتلقي خدمات رعاية Medicaid الموجهة

- قد تضطر أنت أو طفلك إلى مغادرة MetroPlusHealth في الحالات التالية:
 - الانتقال خارج المقاطعة أو المنطقة التي يتم تقديم الخدمات فيها
 - التحويل إلى خطة رعاية موجهة أخرى
 - التسجيل في إحدى مؤسسات الرعاية الصحية (HMO) أو خطة تأمين أخرى من خلال العمل،
 - دخول السجن
 - فقدان الأهلية لأي سبب آخر؛
- قد يضطر طفلك إلى مغادرة خطة MetroPlusHealth أو *تغيير الخطة في الحالات التالية:
 - التسجيل في أحد برامج الأطفال المعاقين بدنيًا، أو
 - الإلحاق بإحدى دور الكفالة بواسطة وكالة أبرمت عقدًا لتوفير تلك الخدمة إلى *New York State of Health*، بما في ذلك جميع الأطفال في دور الكفالة في مدينة نيويورك، أو
 - *الإلحاق بإحدى دور الكفالة بواسطة *New York State of Health* في منطقة ليست مشمولة بتغطية خطة طفلك الحالية.
- إذا اضطرت إلى مغادرة خطة MetroPlusHealth أو أصبحت غير مؤهل لتلقي خدمات برنامج Medicaid، فقد تتوقف جميع خدماتك بشكل مفاجئ، بما في ذلك أي رعاية تحصل عليها في المنزل. اتصل بـ *New York Medicaid Choice* على الرقم 800-505-5678 على الفور في حالة حدوث ذلك.

3. يمكننا مطالبتك بمغادرة خطة MetroPlusHealth

- قد تخسر أيضًا عضويتك في خطة MetroPlusHealth، إذا كنت غالبًا ما:
- ترفض العمل مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) بخصوص رعايتك،
 - لا تحضر المواعيد في الوقت المحدد،
 - تذهب إلى غرفة الطوارئ للحصول على خدمات الرعاية في الحالات غير الطارئة،
 - لا تتبع قواعد MetroPlusHealth،
 - لا تستكمل البيانات المطلوبة في النماذج بأمانة، أو لا تقدم معلومات حقيقية (ارتكبت فعلاً احتياليًا)،
 - تلحق أذى أو إساءة بأعضاء الخطة أو مقدمي الرعاية أو الموظفين،
 - تتصرف بطرق تجعل من الصعب علينا تقديم أفضل ما لدينا من أجلك ومن أجل الأعضاء الآخرين، حتي بعد محاولتنا حل المشكلات.

التماسات الخطة

هناك بعض العلاجات والخدمات التي نحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها أو حتى تتمكن من مواصلة الحصول عليها. يُطلق على ذلك التصديق المسبق. يُطلق على طلب الحصول على الموافقة على العلاج أو الخدمة طلب التصديق على الخدمة. وقد تم بيان هذه الإجراءات مسبقًا في هذا الكتيب. يُطلق على إشعار قرارنا برفض طلب التصديق على الخدمة أو الموافقة عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب قرار الرفض المبدئي.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

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، فيجوز أن يطلب طبيبك التحدث مع المدير الطبي للخطة. سيتحدث المدير الطبي مع طبيبك في غضون يوم عمل واحد.

يمكنك تقديم التماس لدى الخطة:

- لديك 60 يومًا تقويميًا من تاريخ الإخطار بقرار الرفض المبدئي لتقديم التماس لدى الخطة.
- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب تقديم التماس لدى الخطة أو في اتباع خطوات عملية تقديم الالتماس. يمكننا المساعدة إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة وتعاني من الإعاقات البصرية أو السمعية، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة.
- يمكنك طلب تقديم التماس لدى الخطة بنفسك، أو أن تطلب من شخص آخر القيام بذلك نيابة عنك، كأحد أفراد الأسرة، أو صديق، أو طبيب، أو محامٍ. وستحتاج أنت وهذا الشخص إلى التوقيع على بيان تواريخه وتذكر فيه رغبتك في أن يمتلك هذا الشخص.
- لن نعاملك بطريقة مختلفة أو نتصرف بطريقة سيئة معك لأنك تقدمت بطلب التماس لدى الخطة.

استمرار المساعدة خلال فترة تقديم الالتماس بشأن قرار يخص رعايتك:

إذا اتخذنا قرارًا بتقليل أو تعليق أو إنهاء خدمة تحصل عليها حاليًا، فيجوز لك الاستمرار في تلقي الخدمات في أثناء فترة انتظارك للرد على طلب الالتماس لدى الخطة. يتعين عليك طلب تقديم الالتماس لدى الخطة:

- خلال عشرة أيام من إخبارك بتغيير خدمات الرعاية التي تحصل عليها؛ أو
- بحلول تاريخ تغيير الخدمات المحدد مسبقًا، بغض النظر عن أيهما يأتي لاحقًا.

إذا قوبل طلبك بالالتماس لدى الخطة بالرفض، فقد يتعين عليك دفع تكلفة أي مزايا مستمرة حصلت عليها.

يمكنك الاتصال بنا أو مراسلتنا بالبريد العادي لتقديم طلب التماس لدى الخطة. عند تقديمك طلب التماس لدى الخطة، أو بعد تقديمك الطلب بفترة وجيزة، سيتعين عليك تزويدنا بالمعلومات التالية:

- اسمك وعنوانك
- رقم العضوية
- الخدمات التي طلبتها وسبب (أسباب) تقديم الالتماس
- أي معلومات تريد منا مراجعتها، مثل السجلات الطبية، أو خطابات الأطباء، أو أي معلومات أخرى تفسر سبب احتياجك إلى الخدمة.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- أي معلومات محددة ذكرنا أننا نحتاج إليها في إخطار قرار الرفض المبدئي.
- لمساعدتك في الإعداد لتقديم التماس لدى الخطة، يمكنك طلب الاطلاع على التوجيهات الإرشادية، والسجلات الطبية، والوثائق الأخرى التي استندنا إليها عن إصدار قرار الرفض المبدئي. إذا تم طلب المراجعة العاجلة لطلب الالتماس لدى الخطة، فقد تكون المدة الزمنية المتاحة لتزويدنا بالمعلومات التي تود منا مراجعتها قصيرة. ويمكنك طلب الاطلاع على هذه الوثائق أو أن تطلب نسخة مجانية منها من خلال الاتصال على الرقم 800.303.9626.

يمكنك أن تقدم لنا المعلومات والمواد اللازمة عبر الهاتف، أو الفاكس، أو البريد العادي:

هاتف 800.303.9626.....

فاكس 212.908.8824

البريد العادي Appeals Coordinator

50 Water Street

New York, NY 10004

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

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

إذا كنت تطلب الحصول على خدمة معينة أو التعامل مع مقدم خدمات من خارج الشبكة:

- إذا ذكرنا أن الخدمة التي طلبتها لا تختلف كثيرًا 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 من خلال:

1. إفادة طبية مكتوبة من طبيبك بأن الخدمة من خارج الشبكة تختلف تمامًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من مقدم الرعاية المشارك في الخطة. يجب أن يكون الطبيب المعني بك معتمدًا أو مؤهلًا من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم الخدمة التي تطلبها.
2. تقديم وثيقتين طبيتين أو علميتين تُثبتان أن الخدمة التي تطلب الحصول عليها ذات فائدة أكبر بالنسبة إليك، ولن تُلحق بك ضررًا أكبر بالمقارنة بالخدمة التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الرعاية المشارك في الخطة.

- إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمات المشارك في خطتنا لم يتلقَ التدريب المناسب أو ليست لديه الخبرة المناسبة لتقديم الخدمة، فيمكنك مطالبتنا بالتحقق مما إذا كان من الضروري من الناحية الطبية بالنسبة لك الإحالة إلى مقدم رعاية من خارج الشبكة. وسيتعين عليك أن تطلب من الطبيب المعني بك إرسال المعلومات التالية مع طلب الالتماس:

1. إفادة مكتوبة بأن مقدم الرعاية المشارك لم يتلقَ التدريب المناسب ولا يمتلك الخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك،
 2. إفادة مكتوبة بأن مقدم رعاية من خارج الشبكة يتمتع بالخبرة والتدريب المناسبين لجعله قادرًا على تقديم الخدمة التي تطلبها.
- يجب أن يكون الطبيب المعني بك معتمدًا أو مؤهلًا من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم الخدمة التي تطلبها.

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

الخطوات التالية لإرسال طلب الالتماس لدى الخطة:

- سنرسل لك، في غضون 15 يومًا، خطابًا لإبلاغك بأننا ندرس الالتماس الذي قدمته لدى الخطة.
- سنرسل إليك نسخة مجانية من السجلات الطبية وأي معلومات أخرى سنستخدمها لاتخاذ القرار بشأن الالتماس. إذا خضع الالتماس لدى الخطة لإجراءات المراجعة العاجلة، فقد تكون المدة الزمنية لمراجعتنا للمعلومات قصيرة.
- يمكنك أيضًا، سواء كان شخصيًا أو كتابيًا، تقديم أي معلومات يمكن استخدامها في عملية اتخاذ القرار. اتصل بخطة MetroPlusHealth على الرقم: 800.303.9626 إذا لم تكن متيقنًا من ماهية المعلومات التي ستقدمها لنا.
- سيتخذ القرار بشأن التماسات الخطة المعنية بالشؤون السريرية أخصائيو رعاية صحية مؤهلون غير أولئك الذين اتخذوا القرار الأول، وسيكون أحدهم على الأقل مراجعًا طبيًا سريريًا من الأقران.
- سيعالج القرارات غير الطبية أشخاص يشغلون مناصب أعلى من الأشخاص الذين راجعوا الأمور المتعلقة بالقرار الأول.
- ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. يُطلق على الإخطار بالقرار الخاص بالالتماس لدى الخطة، سواء برفض طلبك أو الموافقة عليه مقابل مبلغ أقل من المطلوب، قرار الرفض النهائي.
- إذا كنت تعتقد أن قرار الرفض النهائي غير صحيح:
 - يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة. راجع قسم جلسات الاستماع العادلة في هذا الكتيب.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

- يمكنك طلب التماس خارجي بشأن بعض القرارات. راجع قسم الالتماس الخارجي في هذا الكتيب.
- يمكنك تقديم شكوى لدى الإدارة الصحية لولاية نيويورك من خلال الاتصال على الرقم 800.206.8125.

الأطر الزمنية للالتماسات لدى الخطة:

- **التماسات الخطة القياسية:** إذا كانت لدينا كافة المعلومات التي نحتاجها، فسنخبرك بقرارنا في غضون 30 يومًا تقويمياً من تاريخ تقديم التماسك لدى الخطة.
- **التماسات الخطة العاجلة:** إذا كان لدينا جميع المعلومات التي نحتاجها، فسنستخذ قرارات التماسات الخطة العاجلة في غضون يومي عمل من تقديم التماسك، على ألا تزيد المدة عن 72 ساعة من وقت تقديم الالتماس.
 - سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
 - إذا تم رفض طلبك بتلقي العلاج الإضافي المقدم للمريض الداخلي بخصوص اضطراب تعاطي المواد المخدرة الذي قدمته قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرتك المستشفى، فسنستخذ قرارًا بشأن طلب الالتماس خلال 24 ساعة.
 - سنخبرك بقرارنا بالهاتف وسنرسل لك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.

ستتم مراجعة التماسك لدى الخطة من خلال إجراءات المراجعة العاجلة في الحالات التالية:

- إذا طلبت أو إذا طلب طبيبك مراجعة التماسك لدى الخطة بموجب إجراءات المراجعة العاجلة. سيتعين على الطبيب المعني بك شرح كيف سيتسبب هذا التأخير في إلحاق الضرر بصحتك. في حالة رفض الطلب بتنفيذ إجراءات المراجعة العاجلة، سنخبرك وستجري مراجعة التماسك على الخطة بموجب عملية المراجعة القياسية؛ أو
- إذا تم رفض طلبك عند مطالبتك بمتابعة الحصول على الرعاية التي تحصل عليها حاليًا أو احتجت إلى مد الخدمة التي يتم توفيرها؛ أو
- إذا تم رفض طلبك عند مطالبتك بتلقي الرعاية الصحية المنزلية بعد خروجك من المستشفى؛ أو
- إذا تم رفض طلبك عند مطالبتك بتلقي العلاج الإضافي المقدم للمريض الداخلي بخصوص اضطراب تعاطي المواد المخدرة قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرتك المستشفى.

- إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار عاجل أو قرار قياسي بشأن التماسك لدى الخطة، فنقوم بما يلي:
- مراسلتك لإخطارك بالمعلومات المطلوبة. إذا كان الطلب قيد عملية مراجعة عاجلة، فسننتصل بك على الفور، ثم نرسل إليك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.
 - إبلاغك لماذا سيكون التأجيل في مصلحتك.
 - نتخذ قرارًا فيما لا يزيد عن 14 يومًا من تاريخ طلبنا الحصول على مزيد من المعلومات.

يمكنك أو يمكن لمقدم الرعاية الخاص بك أو شخص ما تثق فيه مطالبتنا بأخذ المزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يكون ذلك بسبب وجود المزيد من المعلومات لديك لتقديمها إلى الخطة للمساعدة على اتخاذ قرار أفضل بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على الرقم 800.303.9626 أو المراسلة كتابيًا.

- يمكنك أو يمكن لممتهلك 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 في ولاية نيويورك خدمات الأعضاء:
- 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

عن طريق الاتصال على الرقم 800.206.8125.

إذا لم تتلق ردًا على التماسك لدى الخطة أو إذا لم تتخذ قرارًا في الوقت المناسب، بما في ذلك فترات مد الوقت المتاح، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة. راجع قسم جلسات الاستماع العادلة في هذا الكتيب.

إذا لم تتخذ قرارًا بشأن التماسك لدى الخطة في الوقت المناسب، وذكرنا أن الخدمة التي تطلب الحصول عليها:

(1) ليست ضرورية طبيًا؛ أو (2) تجريبية أو بحثية؛ أو (3) لا تختلف كثيرًا عن الرعاية التي تتلقاها من شبكة مقدمي الرعاية الصحية التابعين للخطة؛ أو (4) متاحة لدى مقدم رعاية مشارك يتمتع بالتدريب والخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك، فسيتم إلغاء قرار الرفض الأصلي. هذا يعني أنه ستم الموافقة على طلب التصديق على الخدمة الخاصة بك.

الالتماسات الخارجية

لديك الحق في تقديم التماسات أخرى إذا كانت الخدمة التي تطلبها:

1. ليست ضرورية من الناحية الطبية؛
2. تجريبية أو بحثية؛ أو
3. لا تختلف كثيرًا عن خدمات الرعاية التي تتلقاها من شبكة مقدمي الخدمات التابعين للخطة؛ أو
4. متاحة لدى مقدم خدمات تابع للخطة يتمتع بالتدريب والخبرة لتلبية احتياجاتك، بالنسبة لهذه الأنواع من القرارات، يمكنك طلب التماس خارجي مستقل من ولاية نيويورك. ويسمى التماسًا خارجيًا لأنه يتم الفصل فيه من قِبَل مراجعين لا يعملون لصالح خطة التأمين أو لدى الولاية. هؤلاء المراجعون مؤهلون ومعتمدون من ولاية نيويورك. يجب أن تكون الخدمة متضمنة في الخطة أو أن يكون علاجًا تجريبيًا أو تجربة سريرية أو علاجًا لمرض نادر. يمكن تقديم التماس الخارجي دون دفع مقابل.

قبل تقديم طلب التماس خارجي:

- يجب عليك تقديم التماس لدى الخطة والحصول على قرار الرفض النهائي؛ أو
- إذا لم تتلقَ الخدمة، وتطلب التماسًا عاجلاً لدى الخطة، يمكنك تقديم طلب التماس خارجي عاجل في نفس الوقت.
- يجب أن يذكر الطبيب المعني بك أن الالتماس الخارجي عاجل ضروريًا؛ أو
- يجوز أن تتفق مع الخطة على تخطي إجراءات تقديم التماس لدى الخطة والبدء مباشرة بتقديم طلب الالتماس الخارجي؛ أو
- يمكنك إثبات أن الخطة لم تتبع القواعد عند معالجة طلب الالتماس لدى الخطة.

سيكون لديك 4 أشهر من وقت استلامك لقرار الرفض النهائي الصادر عن الخطة لتقديم طلب التماس خارجي. إذا اتفقت مع الخطة على تخطي إجراءات طلب الالتماس لدى الخطة، فسيتم عليك حينها طلب التماس خارجي خلال 4 أشهر من تاريخ التوصل لهذا الاتفاق.

لطلب تقديم التماس خارجي، يُرجى استكمال نموذج طلب تقديم الالتماس وإرساله إلى قسم الخدمات المالية. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في استكمال نموذج طلب الالتماس. يتعين عليك أنت والأطباء المعنيين بك توفير المعلومات اللازمة حول مشكلتك الطبية. يوضح طلب الالتماس الخارجي المعلومات اللازمة.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

فيما يلي بعض طرق الحصول على نموذج الطلب:

- الاتصال بقسم الخدمات المالية على الرقم 800.400.8882
- زيارة الموقع الإلكتروني لقسم الخدمات المالية dfs.ny.gov.
- الاتصال بالخطبة الصحية على الرقم 800.303.9626

سيتم البت في الالتماس الخارجي خلال 30 يومًا. قد يحتاج الأمر إلى المزيد من الوقت (قد يصل إلى خمسة أيام عمل) إذا قام مراجع الالتماس الخارجي بطلب المزيد من المعلومات. سيتم إبلاغك أنت والخطبة بالقرار النهائي خلال يومين من اتخاذ القرار.

يمكنك التعجيل بالحصول على قرار إذا:

- قال الطبيب إن التأجيل سيتسبب في ضرر جسيم على صحتك؛ أو
 - إذا أقيمت في المستشفى بعد دخولك قسم غرفة الطوارئ وترفض الخطبة حصولك على خدمات الرعاية في المستشفى.
- ويطلق على ذلك **التماس خارجي عاجل**. سيبت مراجع الالتماس الخارجي العاجل في الأمر خلال 72 ساعة أو أقل.

إذا طلبت تلقي العلاج المقدم للمريض الداخلي بخصوص اضطراب تعاطي المواد المخدرة قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرة المستشفى، فسنستمر في دفع تكاليف إقامتك إذا:

- قمت بطلب التماس عاجل لدى الخطبة خلال 24 ساعة، و
- قمت بطلب التماس خارجي عاجل في نفس الوقت.

سنستمر في تغطية نفقات إقامتك في المستشفى حتى صدور قرار بشأن الالتماسات المقدمة. سنصدر القرار بشأن الالتماس العاجل لدى الخطبة خلال 24 ساعة. سيصدر القرار بشأن الالتماس الخارجي العاجل خلال 72 ساعة.

سيبلغك مراجع الالتماس الخارجي ويبلغ الخطبة أيضًا بالقرار فور صدوره عبر الهاتف أو الفاكس. وسيتم فيما بعد إرسال خطاب بالقرار المتخذ.

إذا طلبت تقديم التماس لدى الخطبة، وتلقيت قرار رفض نهائي برفض تقديم الخدمات أو تقليصها أو تعليقها أو وقفها، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة. يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة، أو تقديم التماس خارجي، أو كليهما. إذا قمت بطلب عقد جلسة استماع عادلة وتقديم طلب التماس خارجي في نفس الوقت، فسيم الأخذ بقرار مسؤول جلسة الاستماع العادلة.

جلسات الاستماع العادلة

يمكنك تقديم طلب لولاية نيويورك لعقد جلسة استماع عادلة، في الحالات التالية:

- إذا لم تكن راضيًا عن القرار الذي تتخذه إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية أو إدارة الصحة في الولاية حول بقائك في خطة MetroPlusHealth أو مغادرتك لها.
- إذا لم تكن راضيًا عن قرار اتخذه بشأن فرض قيود على التي تحصل عليها. إذا كنت تشعر أن القرار يحد من مزايا برنامج Medicaid. لديك 60 يومًا من تاريخ الإشعار بنية فرض القيود لطلب عقد جلسة استماع عادلة. وفي حالة طلب عقد جلسة استماع عادلة في غضون 10 أيام من تاريخ الإشعار بنية فرض القيود أو من تاريخ سريان

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

إجراءات فرض القيود، أيهما يأتي لاحقاً، يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات إلى حين صدور قرار من جلسة الاستماع العادلة. لكن في حالة خسارتك جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر لدفع تكلفة الخدمات التي تلقيتها أثناء انتظار صدور القرار.

● إذا لم تكن راضيًا عن قرار يقضي بعدم طلب الطبيب المعني بك توفير الخدمات التي طلبتها. وإذا شعرت أن قرار الطبيب سيؤدي إلى وقف مزايا برنامج Medicaid أو يحد منها. يجب أن تتقدم بشكوى إلى MetroPlusHealth. إذا وافقت خطة MetroPlusHealth على قرار طبيبك، يمكنك حينئذ طلب تقديم التماس لدى الخطة. إذا صدر قرار الرفض النهائي، فسيكون لديك 120 يومًا تقويميًا من تاريخ صدور قرار الرفض النهائي لطلب جلسة استماع عادلة أمام الولاية.

● إذا لم تكن راضيًا عن قرار اتخذناه بشأن خدمات الرعاية الخاصة بك. إذا كنت تشعر أن القرار يحد من مزايا برنامج Medicaid. إذا لم تكن راضيًا عن قرار ينص على:

- تقليل أو تعليق أو إيقاف خدمات الرعاية التي كنت تتلقاها؛ أو
- رفض تقديم خدمات الرعاية التي طلبتها؛
- رفض الدفع مقابل خدمات الرعاية التي 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 تقديم التماس لدى الخطة وأن تحصل على قرار الرفض النهائي. سيكون لديك بعد ذلك 120 يومًا من تاريخ قرار الرفض النهائي لطلب عقد جلسة استماع عادلة.

إذا طلبت تقديم التماس لدى الخطة، وتلقيت قرار رفض نهائي برفض أو تقليل أو تعليق أو وقف الخدمات الخاصة بك، فيمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات التي طلبها طبيبك خلال فترة انتظار البت في طلب جلسة الاستماع العادلة. يجب أن تطلب عقد جلسة الاستماع العادلة خلال 10 أيام من تاريخ صدور قرار الرفض النهائي أو من تاريخ سريانه، أيهما يأتي لاحقاً. لكن إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات، وخسرت جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها خلال فترة انتظار صدور القرار.

● إذا طلبت تقديم التماس لدى الخطة، وانتهت المدة التي يتعين علينا فيها اتخاذ قرار، بما في ذلك أي مدد إضافية. إذا لم تتلق ردًا بشأن طلب الالتماس لدى الخطة أو لم نتخذ قرارًا في الوقت المناسب، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة.

سيكون القرار الذي سيصلك من مسؤول جلسة الاستماع العادلة نهائيًا.

يمكنك الاستعانة بإحدى الطرق التالية لطلب جلسة الاستماع العادلة:

- عبر الهاتف - اتصل على الرقم المجاني 800.342.3334
- عبر الفاكس - 518.473.6735
- عبر الإنترنت - otda.state.ny.us/oah/forms.asp
- عن طريق البريد - New York State Office of Temporary and Disability Assistance – Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

Albany, New York 12201-2023

عند طلب عقد جلسة استماع عادلة بشأن قرار اتخذته MetroPlusHealth، يجب أن نرسل إليك نسخة من ملف الأدلة. هذه هي المعلومات التي استخدمناها لاتخاذ قرارنا حول رعايتك. ستصل هذه المعلومات إلى مسؤول القرار عن طريق الخطة لتبرير قرارنا. إذا لم يتوفر الوقت لإرسالها إليك بالبريد، فسنعطيك صورة من ملف الأدلة للطلب القرار للمسؤول نيابة عنك. إذا لم يصلك ملف الأدلة قبل أسبوع من جلسة اتخاذ قرارك، يمكنك الاتصال على الرقم 800.303.9626 والاستفسار عنه.

تذكّر أنه يمكنك إرسال شكوى في أي وقت إلى قسم إدارة الصحة في ولاية نيويورك بالاتصال على الرقم: 800.206.8125.

إجراءات تقديم الشكاوى

الشكاوى:

نتمنى أن نتال تغطية خطة التأمين الصحي لدينا رضاك. في حالة وجود مشكلة، تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، أو اتصل بخدمات الأعضاء أو راسلهم. يمكن حل معظم المشكلات في الحال. إذا كانت لديك مشكلة أو نزاع يخص رعايتك أو الخدمات، فيمكنك تقديم شكوى إلى الخطة. سيتم التعامل مع جميع المشكلات التي لم يتم حلها على الفور عبر الهاتف وأي شكوى تصلنا عبر البريد سيتم التعامل معها وفقاً للإجراءات المذكورة أدناه.

يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في استكمال طلب الشكاوى أو في اتباع خطوات عملية تقديم الشكاوى. يمكننا المساعدة إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة وتعاني من الإعاقات البصرية أو السمعية، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة.

لن نجعل الأمور صعبة عليك أو نتخذ أي إجراء ضدك إذا قمت بتقديم أي شكوى.

لديك الحق أيضاً في الاتصال بإدارة الصحة في ولاية نيويورك بشأن شكاوك على الرقم 1-800-206-8125 أو إرسال الشكاوى مكتوبة إلى العنوان التالي: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPKO .1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237

يمكنك، بدلاً من ذلك، الاتصال بمكتب الصحة العقلية في ولاية نيويورك على الرقم على الرقم المخصص للشكاوى: 800.597.8481

يمكنك أيضاً التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية بشأن شكاوك في أي وقت. يمكنك الاتصال بإدارة الخدمات المالية في ولاية نيويورك على الرقم 800.342.3736 إذا كانت شكاوك متعلقة بمشكلة في الفواتير.

خدمات الأعضاء:
800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

كيفية تقديم شكوى لدى خطتنا:

يمكنك تقديم الشكوى 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 بيان تُوْرخه وتذكر فيه رغبتك في أن يمثلك هذا الشخص.

لتقديم الشكوى عبر الهاتف، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626، والخدمة متاحة من يوم الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 8 مساءً، ويوم السبت من 9 صباحًا إلى 5 مساءً. إذا اتصلت بنا بعد ساعات العمل، فاترك رسالة. سوف نتصل بك مرة ثانية في يوم العمل التالي. إذا كنا بحاجة لمعلومات إضافية، فسنواصل معك.

يمكنك تقديم شكوى إلينا كتابة بإرسالها إلى:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004
Attention: Complaints Manager

أو الاتصال على رقم خدمات الأعضاء وطلب نموذج الشكوى. وينبغي إرساله بالبريد إلى:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004

الخطوات التالية:

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

- اسم الموظف المسؤول عن شكواك
- كيفية الاتصال بهذا الشخص
- إذا كنا بحاجة إلى معلومات إضافية

يمكنك أيضًا توفير المعلومات التي ستتم الاستعانة بها في مراجعة شكواك بالحضور شخصيًا أو إرسالها عبر البريد. اتصل بخطة MetroPlusHealth على الرقم: 800.303.9626 إذا لم تكن متيقنًا من ماهية المعلومات التي ستقدمها لنا.

إذا كنا بحاجة إلى معلومات إضافية إذا احتوت شكواك على أمور طبية، فسيراجعها واحد أو أكثر من أخصائيي الرعاية الصحية المؤهلين.

بعد مراجعة الشكوى:

- سنخبرك بقرارنا في غضون 45 يومًا من تاريخ الحصول على كل المعلومات اللازمة للرد على شكواك، لكن لن تزيد المدة المطلوبة لاتخاذ القرار عن 60 يومًا من وصول شكواك إلينا. سنرسل إليك خطابًا نخبرك فيه بأسباب قرارنا.
- إذا كان التأخير سيشكل خطرًا على صحتك، فسنخبرك بقرارنا خلال 48 ساعة من تاريخ تلقي كافة المعلومات اللازمة للرد على شكواك، لكن لن تزيد المدة المطلوبة لاتخاذ القرار عن 7 أيام من وصول شكواك إلينا.

800.303.9626 (هاتف نصي: 711)
866.728.1885

خدمات الأعضاء:
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

سننتصل بك لنخبرك بقرارنا أو سنحاول الوصول إليك لإبلاغك بالقرار. سيصلك خطاب لاحقًا بعد الاتصال بك خلال 3 أيام عمل.

- سيتم إعلامك بكيفية ضد الطعن على قرارنا في حالة عدم رضاك عنه، وسنرفق النماذج التي قد تحتاج إليها.
- في حالة عدم قدرتنا على اتخاذ قرار بشأن شكاوك لعدم توفر المعلومات الكافية لدينا، فسنرسل لك خطابًا لإخبارك بذلك.

الالتماسات على الشكاوى:

في حالة عدم موافقتك على قرار اتخذناه، يمكنك تقديم التماس على الشكاوى لدى الخطة.

كيفية تقديم التماس على الشكاوى:

- في حالة عدم رضاك عن قرارنا، يتاح لك 60 يوم عمل من تاريخ استلام قرارنا لتقديم طلب التماس على الشكاوى؛
- يمكنك تقديم التماس على الشكاوى بنفسك أو أن تطلب من شخص تثق به تقديمها نيابة عنك؛
- يجب أن تقدم الالتماس على الشكاوى كتابيًا. إذا قدمت طلب التماس على الشكاوى عبر الهاتف، فيجب أن يتبعه تقديم طلب مكتوب على العنوان التالي:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004
Attention: Complaints Manager

الخطوات التالية لإرسال طلب الالتماس على الشكاوى:

بعد تلقي طلبك للالتماس على الشكاوى، سنقوم بإرسال خطاب إليك خلال 15 يوم عمل. سيطلعك الخطاب على ما يلي:

- اسم الموظف المسؤول عن بحث التماسك على الشكاوى
- كيفية الاتصال بهذا الشخص
- إذا كنا بحاجة إلى معلومات إضافية

سيقوم شخص واحد أو أكثر من الأشخاص المؤهلين والذين يشغلون مناصب أعلى ممن قاموا بإصدار القرار الأول بشأن شكاوك السابقة بمراجعة التماسك على الشكاوى. إذا تضمن التماسك على الشكاوى أمورًا طبية، فسيراجعه واحد أو أكثر من أخصائيي الرعاية الصحية المؤهلين، وسيكون أحدهم على الأقل مراجعًا طبيًا سريريًا من الأقران ولم يكن مشاركًا في اتخاذ القرار الأول في شكاوك السابقة.

إذا كانت لدينا جميع المعلومات التي نحتاج إليها، فسنخبرك بقرارنا خلال 30 يوم عمل. في حالة أن أي تأجيل سيؤثر في حالتك الصحية، فسيصلك قرارنا خلال يومي عمل من تاريخ استلامنا كل المعلومات اللازمة لإصدار قرار بشأن الالتماس. ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. إذا لم تكن راضيًا بشأن القرار، فيمكنك أو يمكن لأي شخص يمتلك تقديم شكاوى في أي وقت لإدارة الصحة في ولاية نيويورك على الرقم 800.206.8125.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

حقوق العضو ومسئوليّاته

حقوقك

بصفتك عضو في خطة MetroPlusHealth، من حقك:

- تلقي الرعاية باحترام، بغض النظر عن حالتك الصحية، أو جنسك، أو عرقك، أو لونك، أو دينك، أو أصلك القومي، أو عمرك، أو حالتك الاجتماعية، أو ميولك الجنسية.
- إخبارك بمكان وزمان وطريقة الحصول على خدمات MetroPlusHealth.
- أن يخبرك مقدم الرعاية الأولية (PCP) المختص بالمشكلة الصحية التي تعاني منها، والعلاج الذي ينبغي أن تتلقاه، والنتائج المترتبة على ذلك بلغة تفهمها.
- الحصول على رأي طبيب آخر.
- الموافقة على أي علاج أو خطة للرعاية الصحية بعد أن يتم شرحها لك بالكامل.
- أن ترفض الرعاية وأن يتم إخبارك بالمخاطر المترتبة على ذلك.
- أن تحصل على نسخة من ملفك الطبي، ومناقشته مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) المختص، وطلب تصحيح أو تعديل الملف، إذا لزم الأمر.
- التأكد من الحفاظ على سرية ملفك الطبي، وعدم مشاركته مع أي طرف آخر باستثناء ما ينص عليه القانون، أو العقد، أو بموافقتك.
- استخدام نظام شكاوى MetroPlusHealth لتسوية أي شكاوى، أو تقديم الشكاوى إلى إدارة الصحة في ولاية نيويورك أو إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية في أي وقت تشعر فيه أنك لم تُعامل بإنصاف.
- اللجوء إلى نظام جلسات الاستماع العادلة بالولاية.
- توكيل شخص (أحد الأقارب، أو صديق، أو محامٍ... أو ما إلى ذلك) ليُمثلك في حالة عدم استطاعتك تمثيل نفسك فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية والعلاج.
- تلقي رعاية لائقة ومحترمة في بيئة آمنة ونظيفة وخالية من القيود غير اللازمة.

مسئوليّاتك

بصفتك عضو في MetroPlusHealth، توافق على:

- التعاون مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحفاظ على صحتك وتحسينها.
- فهم الطريقة التي يعمل بها نظام الرعاية الصحية.
- الاستماع إلى نصيحة مقدم الرعاية الأولية (PCP) وطرح الأسئلة عندما تكون في ريبة من أمرك.
- الاتصال بمقدم الرعاية الأولية لديك أو الرجوع إليه إذا لم تتحسن حالتك، أو طلب رأي ثانٍ.
- التعامل مع موظفي الرعاية الصحية بالاحترام الذي تتوقع الحصول عليه لنفسك.
- إخبارنا في حال وجود مشاكل لديك مع أي من موظفي الرعاية الصحية. الاتصال بخدمات الأعضاء.
- الحفاظ على مواعيدك. إذا كان يتوجب عليك الإلغاء، اتصل في أقرب وقت ممكن.
- اللجوء إلى غرف الطوارئ في حالات الطوارئ فقط.
- الاتصال بمقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك إذا احتجت، حتى بعد ساعات العمل.

توجيهات مسبقة

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

قد تجد نفسك في موقف وغير قادر على اتخاذ قرار يخص رعايتك الصحية. من خلال التخطيط المسبق، يمكنك الترتيب الآن لتحقيق رغباتك. أولاً، أخبر الأسرة، والأصدقاء، والطبيب المعالج لك بأنواع العلاجات التي تريدها أو التي لا تريدها. ثانيًا، يمكنك تعيين شخص بالغ تثق به لاتخاذ القرارات نيابةً عنك. احرص على التحدث مع مقدم الرعاية الأولية لديك، أو أسرته، أو غيرهم من الأشخاص المقربين لك حتى يعرفوا ما تريده. ثالثًا، سيكون من الأفضل لو تكتب أفكارك. يمكن أن توفر لك الوثائق المدرجة أدناه المساعدة المطلوبة. 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. فهي لا تؤثر على حَقك في الحصول على رعاية صحية لائقة. 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 حَقك 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. سيعطي مقدم الرعاية الأولية لديك أمرًا بعدم الإنعاش (DNR) بسجلاتك الطبية. 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 بالأعضاء

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

أرقام الهواتف الهامة

مقدم الرعاية الأولية (PCP):

MetroPlusHealth

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

خدمات الهاتف النصي/خط الاتصال لضعاف السمع لدى قسم خدمات الأعضاء: 711

وحدات أخرى (مثلاً خط التمريض الساخن، ومراجعة الاستخدام، وغير ذلك):

أقرب غرفة طوارئ:

الأرقام المرجعية:

إدارة الصحة في ولاية نيويورك (لشكاوى): 1 800.206.8125

خط المعلومات الخاص بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA): 800.514.0301

أجهزة الاتصال للصم (TDD) 800.514.0383

DOH – إدارة الصحة

health.ny.gov

800.698.4543 :Child Health Plus

- الهاتف النصي: 877.898.5849

- التأمين الصحي المجاني أو منخفض التكلفة للأطفال

إدارة الخدمات الاجتماعية في المقاطعة:

nyc.gov/site/hra/index.page / 718.557.1399.1

برامج الرعاية لمرضى فيروس نقص المناعة البشرية غير المؤمن عليهم: (AIDS) 2437.800.542

أجهزة الاتصال للصم (TDD) ترحيل، ثم، 518.459.0121

إدارة الموارد البشرية:

خط معلومات المستهلكين: 718.557.1399

الشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN):

icannys.org / 844.614.8800 (هاتف نصي: 711) / البريد الإلكتروني: ican@cssny.org

الخط الساخن للعنف المنزلي في ولاية نيويورك: 800.942.6906

- اللغة الإسبانية: 800.942.6908

- ضعاف السمع: 800.810.7444

الخط الساخن لمرضى فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في ولاية نيويورك: (AIDS) 800.541.AIDS (2437)

- اللغة الإسبانية: (7432) 800.233.SIDA

- أجهزة الاتصال للصم (TDD): 800.369.AIDS (2437)

:New York Medicaid Choice

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

nymedicaidchoice.com / 800.505.5678

وسائل النقل التابعة لبرنامج Medicaid:

medanswering.com / 844.666.6270

OMH – مكتب الصحة النفسية:

• omh.ny.gov

• لطرح أسئلة أو إرسال شكوى حول رعاية Medicaid الموجهة، اتصل على الرقم 800.597.8481

OCFS – مكتب خدمات الطفل والأسرة:

ocfs.ny.gov/main

OASAS – مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (ny.gov):

• oasas.ny.gov

○ لروابط الدفاع عن المرضى المخصصة للمرضى والأسر

• خط شكاوى مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان: 518.473.3460

OPWDD – مكتب الأشخاص المصابين بالإعاقات النمائية:

• opwdd.ny.gov (ny.gov)

جهة الاتصال الخاصة ببرنامج مكتب أمين المظالم (CHAMP): 888.614.5400، Ombuds@oasas.ny.gov

برنامج مساعدة الشركاء: (2437) 800.541.AIDS

إدارة الضمان الاجتماعي: 800.772.1213

الصيدلية المحلية:

مقدمو الرعاية الصحية الآخرون:

800.303.9626 (هاتف نصي: 711)

866.728.1885

خدمات الأعضاء:
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني:

