

METROPLUSHEALTH MEMBER HANDBOOK



كٲب أعضاء الشراكة في الرعاية (PIC)

تمت المراجعة في أكتوبر 2023

هذا الكٲب سيخبرك بكيفية استخدام خطة الشراكة في الرعاية الخاصة بك في MetroPlusHealth.

يُرجى وضع هذا الكٲب في مكان يمكنك العثور عليه فيه عند الحاجة إليه.

إليك بياناً بأماكن المعلومات التي تريدها

- 1.....مرحباً
- 1.....أساليب عمل خطط ذوي الاحتياجات الخاصة
- 4.....كيفية استخدام هذا الكتيب
- 4.....الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء
- 5.....بطاقة هوية خطتك الصحية
- 6.....الجزء 1: الأشياء الأولى التي يتعين عليك معرفتها
- 6.....كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية لك
- 9.....الرعاية الصحية العادية والرعاية الخاصة بفيروس نقص المناعة البشرية
- 10.....خدمات الرعاية الصحية السلوكية المنزلية والمجتمعية (BH HCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE)
- 11.....كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات
- 13.....الحصول على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة
- 16.....حالات الطوارئ
- 17.....الرعاية العاجلة
- 18.....نحن نريد الحفاظ على صحتك
- 19.....الجزء 2: المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة
- 19.....المزايا
- 19.....الخدمات المشمولة بتغطية خطتنا
- 23.....الرعاية الصحية السلوكية
- 25.....خدمات الصحة السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية (BH HCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE)
- 28.....وصف خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية للبالغين وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي
- 30.....خدمات الرعاية الصحية السلوكية للأطفال
- 36.....المزايا التي يمكنك الحصول عليها بموجب خطتنا/ بواسطة بطاقة Medicaid
- 37.....المزايا باستخدام بطاقة MEDICAID فقط
- 38.....الخدمات التي لا تشملها التغطية
- 38.....إذا تلقيت فاتورة
- 38.....التصريح بالخدمة
- 40.....الأطر الزمنية الخاصة بطلبات التصديق المسبق:
- 41.....الأطر الزمنية لطلبات المراجعة المتزامنة:
- 42.....القرارات الأخرى بشأن رعايتك:
- 42.....الأطر الزمنية للقرارات الأخرى بشأن رعايتك:
- 43.....كيفية الدفع لمقدمي الخدمات لدينا
- 43.....يمكنك المساعدة في سياسات الخطة
- 43.....الحصول على المعلومات من خدمات الأعضاء
- 44.....إبقاؤنا على اطلاع

44.....	إلغاء التسجيل والتحويلات
44.....	1. في حالة الرغبة في مغادرة الخطة
45.....	2. قد تصبح غير مؤهل لخطط الرعاية الموجهة وذوي الاحتياجات الخاصة من برنامج Medicaid
45.....	3. يمكن أن نطالبك بمغادرة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth إذا كنت:
46.....	4. في حالة فقدان تغطية Medicaid: قد تتمكن برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية من مساعدتك.
46.....	الطعون على الخطة
49.....	الطعون الخارجية
51.....	جلسات الاستماع العادلة
52.....	إجراءات الشكوى
53.....	كيفية إرسال شكوى لدى خطتنا
53.....	الخطوة التالية
54.....	الطعون على الشكاوى
54.....	حقوق العضو ومسؤولياته
55.....	توجيهات مسبقة
58.....	أرقام الهواتف المهمة
60.....	مواقع إلكترونية مهمة

كُتِبَ أعضاء خطة ذوي الاحتياجات الخاصة من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية

مرجئاً بكم في خطة مرضى فيروس نقص المناعة البشرية من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن خطة الشراكة في الرعاية الصحية لدى MetroPlusHealth

يسعدنا أنك سجّلت في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. شركاء الرعاية في MetroPlusHealth عبارة عن خطة [صحية] لذوي الاحتياجات الخاصة (SNP) من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية معتمدة من إدارة الصحة في ولاية نيويورك، هدفها خدمة أعضاء برنامج Medicaid المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز وأطفالهم، بالإضافة إلى المشردين من الكبار والأطفال. خطتنا خطة للرعاية الصحية الخاصة تضم موفري خدمات يتمتعون بخبرة كبيرة في علاج المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز. وبفضل العلاجات الجديدة الأكثر فعالية، صار المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية يعيشون حياةً أطول بصحة أفضل. ونريد منك أن تتعاون مع فريق الرعاية الصحية بهدف الحفاظ على صحتك قدر الإمكان.

سيكون هذا الكتيب دليلك نحو مجموعة الخدمات الصحية الكاملة المتاحة لك. ونريد التأكد من أن تبدأ بداية جيدة بصفقتك عضوًا جديدًا في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. وللتعرف عليك بصورة أفضل، سنتواصل معك خلال الأسبوعين التاليين. يمكنك توجيه أي أسئلة إلينا أو الحصول على مساعدة في ترتيب مواعيد الزيارات. إذا كنت تريد التحدث إلينا بشكل عاجل، فما عليك سوى الاتصال بنا على الرقم 800.303.9626. يمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني www.metroplus.org للحصول على مزيد من المعلومات عن نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.

أساليب عمل خطط ذوي الاحتياجات الخاصة

ما يخصك، ويخص الخطة، ويخص موفري الخدمات

ربما سمعت عن التغييرات التي شهدتها الرعاية الصحية. يحصل العديد من المستهلكين على مزاياهم الصحية من خلال الرعاية المُدارة التي تشكل مستودعًا طبيًا مركزيًا للرعاية المقدمة لك. يوفر العديد من المقاطعات في ولاية نيويورك، بما فيها مدينة نيويورك، إمكانية الاختيار من بين خطط الرعاية الصحية المُدارة.

■ بصفقتك عضوًا في خطة ذوي الاحتياجات الخاصة من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية، ستتوفر لديك مزايا برنامج Medicaid العادية، إلى جانب الحصول على الرعاية الخاصة والدعم الذي تحتاج إليه. ستتعاون مع فريق الرعاية الصحية المعني بك للتأكد من تمتعك بأفضل صحة بدنية ونفسية ممكنة. يمكنك الحصول على خدمات خاصة للتمتع بحياة صحية، مثل الحصول على صفوف تغذية والمساعدة على الإقلاع عن التدخين. إذا كنت مصابًا بفيروس نقص المناعة البشرية، فيمكننا أن نوفر لك خدمات أخرى من شأنها أن تساعدك على السيطرة على عدوى فيروس نقص المناعة البشرية التي لديك.

■ يمكن لأطفالك أيضًا الانضمام إلى الخطة، سواء أكانوا مصابين بفيروس نقص المناعة البشرية أم لا. ولكن لا يمكن للزوج/الزوجة غير المصاب/المصابة بالفيروس/الإيدز الانضمام إلى خطة ذوي الاحتياجات الخاصة من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية. يمكن أيضًا للأطفال والكبار من المشردين الانضمام إلى الخطة.

■ أبرم نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth عقدًا مع إدارة الصحة في ولاية نيويورك لاستيفاء احتياجات الرعاية الصحية للأشخاص المشمولين في برنامج Medicaid. وفي المقابل، نختار مجموعة من موفري الرعاية الصحية لمساعدتنا على استيفاء احتياجاتك. ويشكل هؤلاء الأطباء، والمختصون، والمستشفيات، والعيادات، والمختبرات، ومديرو الحالات، ومرافق الرعاية الصحية الأخرى، شبكة موفري الخدمات. ستعثر على قائمة بهذه الشبكة في دليل مقدمي الخدمات الخاص بنا. إن لم يكن لديك دليل مقدم خدمات، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 للحصول على نسخة أو بادر

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الأزمة الصحية السلوكية: 866.728.1885

- عند الانضمام إلى نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، سيتولى موفرو خدماتنا رعايتك. وسيكون هذا الشخص هو مقدم الرعاية الأولية (PCP) لك في أغلب الوقت. لا يمكن لموفري الخدمات أن يكونوا مقدمي رعاية أولية للأعضاء المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية إلا المتمرسين منهم في علاج هذا المرض. يمكنك أيضًا اختيار أخصائي صحة نفسية أو أخصائي علاج اضطرابات تعاطي المواد ليكون مقدم الرعاية الأولية لك. إذا كنت تريد إجراء اختبار، أو زيارة مختص آخر، أو دخول مستشفى، فسيرتب مقدم الرعاية الأولية لك ذلك.
 - مقدم الرعاية الأولية الخاص بك متاح لك طوال اليوم، صباحًا ومساءً. إذا كنت بحاجة إلى التحدث إليه بعد ساعات العمل الرسمية أو في العطلة الأسبوعية، فاترك رسالة بذلك وطريقة التواصل معك. وعندها سيعاود مقدم الرعاية الأولية التواصل معك في أسرع وقت ممكن. وبالرغم من أن مقدم الرعاية الأولية يعتبر مصدرك الرئيسي للرعاية الصحية، في بعض الحالات، يمكنك أن تحيل نفسك إلى أطباء معينين للحصول على بعض الخدمات. اطلع على الصفحة 13 للحصول على التفاصيل.
 - إذا كنت مصابًا بفيروس نقص المناعة البشرية، فسنرسلك إلى موفري الخدمات والمستشفيات التي تتمتع بخبرة كبيرة في علاج هذا الفيروس/الإيدز. ستتمكن أيضًا من استخدام مجموعات موفري الخدمات الصحية المتوافرين في شبكتنا لموفري الخدمات:
 - مراكز الإيدز المخصصة (DACs): المستشفيات ذات الخبرة في علاج المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز؛
 - مراكز رعاية الأمومة/الطفولة المتخصصة في علاج فيروس نقص المناعة البشرية: موفرو الرعاية الذين يمنحون الرعاية الكاملة للمهات المصابات بفيروس نقص المناعة البشرية وأطفالهن؛
 - برامج الرعاية الأولية لمرضى فيروس نقص المناعة البشرية: رعاية أولية مع عناية خاصة للحفاظ على صحتك؛
 - العلاج الدوائي والرعاية الأولية: موفرو العلاج الدوائي موجودون في نفس موقع خدمات علاج فيروس نقص المناعة البشرية والرعاية الأولية؛
 - الرعاية المتخصصة.
 - يقدم نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth خدمات جديدة للأعضاء المستحقين، لمساعدتك في الحفاظ على صحتك ومساعدتك على التعافي. هذه الخدمات تسمى خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية (BH HCBS). ويمكن أن تساعدك هذه الخدمات على:
 - العثور على مسكن
 - تحقيق المعيشة المستقلة
 - العودة إلى الدراسة
 - العثور على وظيفة
 - الحصول على المساعدة من الأشخاص الذين مروا من قبلُ بظروف مماثلة لظروفك
 - إدارة الضغط
 - منع الأزمات
- تم نقل أربع (4) خدمات من خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية للبالغين إلى خدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE). اطلع على الصفحتين 10 و 27 من هذا الكتيب للحصول على مزيد من المعلومات عن هذه الخدمات وكيفية الحصول عليها.

- سيتوفر أيضًا لأعضاء نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth المستحقين لخدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي مدير رعاية دار رعاية صحية يتعاون مع جميع موفري الخدمات الصحية السلوكية والبدنية من أجل تقديم انتباه خاص لجميع احتياجات الرعاية الصحية لديك. سيساعدك مدير الرعاية في دار الرعاية الصحية في التأكد من حصولك على الخدمات الطبية والصحية السلوكية والاجتماعية التي تحتاج إليها، مثل المساعدة في الحصول على مسكن ومعونة غذائية.
- يمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك للحصول على خدمة الصحة السلوكية المتوفرة الآن من خلال نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. لمواصلة تلقّي هذه الخدمة، يتعين عليك الخضوع لتقييم [طبي]. سيساعد ذلك على إنشاء خطة الرعاية المناسبة لك. لمعرفة ما إذا كانت أي خدمة قد حصلت عليها بالفعل صارت متوفرة الآن من خلال نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.
- قد تكون مقيدًا بمقدمي خدمات معينين في الخطة إذا كنت:
 - تحصل على رعاية من أطباء متعددين لنفس المشكلة
 - تحصل على رعاية طبية أكثر من المطلوب
 - تستخدم دواء موصوفًا طبيًا بطريقة قد تشكل خطرًا على صحتك
 - تسمح لشخص آخر غيرك باستخدام بطاقة هويتك الخاصة بالخطة

السرية

نحترم حقك في الخصوصية. يفدر نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth الثقة المطلوبة بينك وبين عائلتك وأطبائك وموفري الرعاية الآخرين. ولن يفصح نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth أبدًا عن تاريخك الصحي الطبي أو السلوكي أو حالة إصابتك بفيروس نقص المناعة البشرية دون موافقة كتابية منك. سيقصر الاطلاع على معلوماتك السريرية على نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، وموفر الرعاية الأولية لك، ومنسق الرعاية في خطة ذوي الاحتياجات الخاصة من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية أو مدير الحالة فيها، ومدير الرعاية في دار الرعاية الصحية، وموفري الرعاية الآخرين الذين يقدمون لك الرعاية، وممثلك المخول. سيناقتش معك دائمًا موفر الرعاية الأولية لك، أو منسق الرعاية في خطة ذوي الاحتياجات الخاصة من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية، أو مدير الرعاية في دار الرعاية الصحية، إحالاتك لمثل موفري الرعاية هؤلاء مسبقًا. وقد تدرّب موظفو نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على الحفاظ على السرية التامة للأعضاء.

كيفية استخدام هذا الكتيب

- سيُطلعك هذا الكتيب على أساليب عمل خطة رعايتك الصحية الجديدة وكيفية تحقيق أقصى استفادة من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. يعتبر هذا الكتيب دليلاً لخدمات الصحة والعافية. كما أنه يطلعك على الخطوات المطلوب اتخاذها لجعل الخطة تناسبك.
- توضح لك الصفحات الأولى ما تحتاج إلى معرفته حالياً. أما بقية الكتيب، فيمكنك الانتظار حتى تحتاج إليه. وتستطيع استخدامه كمرجع أو تصفحه من آن لآخر. في حالة وجود أي استفسار، تصفح هذا الكتيب أو اتصل بإدارة خدمات الأعضاء لدينا على الرقم 800.303.9626. يمكنك أيضاً الاتصال بخط المساعدة New York Medicaid Choice على الرقم 800.505.5678.

الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء

يتوفر شخص في خدمات الأعضاء لمساعدتك:
من الاثنين إلى السبت، من الساعة 8 صباحاً إلى 8 مساءً، ويوم السبت من الساعة 9 صباحاً إلى 5 مساءً
اتصل بنا على الرقم المجاني: 800.303.9626

إذا كنت تعاني من إعاقة سمعية (مشكلة في السمع)، ويمكنك الوصول إلى هاتف نصي/خط الاتصال لضعاف السمع (TDD/TTY)، فيُرجى الاتصال بنا على الرقم المجاني: 711.

إذا كنت تعاني من مشاكل في الإبصار وكنت ترغب في استخدام كتيب مطبوع بطريقة برايل أو كتيب مسجل (صوتي)، فاتصل بخدمات الأعضاء.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة طبية بعد ساعات العمل أو في العطلات الأسبوعية أو الإجازات، فاتصل بخط الساخن للرعاية الصحية الخاص بنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth والمتاح على مدار 24 ساعة على الرقم المجاني
800.442.2560

للأزمات الصحية السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني 866.728.1885

- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة إذا كان لديك استفسار في أي وقت. يمكنك الاتصال بنا لاختيار مقدم الرعاية الأولية لك أو تغييره، أو للاستفسار عن المزاي والخدمات، أو للحصول على مساعدة بخصوص الإحالات، أو لاستبدال بطاقة هوية مفقودة، أو للإبلاغ عن كونك حاملاً أو عن ولادة طفل جديد، أو للاستفسار عن أي تغيير قد يؤثر في المزاي الممنوحة لك أو لأسرتك.

الرعاية الممنوحة لأسرتك

- إذا كنت مصابة بفيروس نقص المناعة البشرية وكنت حاملاً أو صرت كذلك، فستحتاجين أنت وطفلك إلى رعاية طبية خاصة في أقرب وقت ممكن. فمن الممكن أن تنقل فيروس نقص المناعة البشرية إلى طفلك في أثناء الحمل، أو الولادة، أو من خلال الرضاعة الطبيعية. من المهم أن تتعاوني أنت وأطباؤك ومقدمو الرعاية الآخرون معاً حتى تتمكني من ولادة طفل يتمتع بالصحة. يمكنك تحسين صحتك وتقليل فرص انتقال عدوى فيروس نقص المناعة البشرية إلى طفلك من خلال تناول الأدوية الخاصة في أثناء حملك. احرصي على الاتصال بنا للحصول على رعاية حمل مبكرة واعتني بنفسك جيداً.
- في جميع الأوقات تقريباً، يصير طفلك بمجرد ولادته جزءاً من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. ويحدث ذلك ما لم يكن طفلك جزءاً من فئة لا يمكنها الانضمام إلى الرعاية المدارة. ينبغي لك الاتصال بنا على الفور إذا صرت حاملاً والسماح لنا بمساعدتك على اختيار طبيب للطفل ومقابلته قبل الولادة لمناقشة الرعاية المقدمة للطفل.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الأزمة الصحية السلوكية: 866.728.1885

- يمكن لأطفالك أيضاً الانضمام إلى الخطة، سواء أكانوا مصابين بفيروس نقص المناعة البشرية أم لا. ولكن لا يسع الزوج/الزوجة غير المصاب بالفيروس/الإيدز إلا الانضمام إلى خطة ذوي الاحتياجات الخاصة من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية إذا كان مشرداً.
- نقدم جلسات مجانية لشرح خطتنا الصحية وأفضل طريقة يمكننا مساعدتك من خلالها. وهي فرصة رائعة لك لطرح الأسئلة ومقابلة الأعضاء الآخرين. إذا أردت حضور إحدى جلساتنا، فاتصل بنا لمعرفة الوقت والمكان الأنسب لك.
- إن كنت لا تتحدث الإنجليزية، فيمكننا مساعدتك. إننا نريد منك معرفة كيفية استخدام خطة رعايتك الصحية، بغض النظر عن اللغة التي تتحدثها. اتصل بنا فقط وسنجد الطريقة التي نتحدث بها إليك بلغتك. فلدينا مجموعة من الأشخاص الذين يمكنهم مساعدتك. سنساعدك أيضاً في العثور على مقدم رعاية أولية يمكنه التواصل معك بلغتك.
- بالنسبة لذوي 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:
 - الهاتف النصي وهاتف ضعاف السمع (TTY/TDD) (ورقم الهاتف النصي لدينا هو 711).
 - طباعة المعلومات بخط كبير
 - إدارة الحالات
 - المساعدة في تحديد موعد للزيارة
 - أسماء وعاوين موفري الخدمات المتخصصين في التعامل مع إعاقتك
- إذا كنت أنت أو طفلك تحصلان على الرعاية في المنزل الآن، فقد لا تكون الممرضة أو المرافق لكما على علم بانضمامكما لخطتنا. اتصل بنا على الفور لضمان عدم توقف رعايتك المنزلية على نحو مفاجئ.

بطاقة هوية خطتك الصحية

- بعد تسجيلك، سنرسل إليك خطاب ترحيب. من المفترض أن تصل بطاقة هوية MetroPlusHealth الخاصة بك في غضون 14 يومًا من تاريخ التسجيل. يجب أن تحتوي بطاقتك على اسم مقدم الرعاية الأولية ورقم هاتفه، ورقم تعريف العميل (CIN). في حال وجود أي خطأ في بطاقة هوية MetroPlusHealth، اتصل بنا على الفور. لا توضح بطاقة الهوية أنك مصاب بفيروس نقص المناعة البشرية أو الإيدز، أو أنك مشترك في برنامج Medicaid، أو أن نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth عبارة عن نوع خاص من الخطط الصحية.
- احمل معك بطاقة الهوية طوال الوقت وأظهرها في كل مرة تتوجه فيها للحصول على رعاية. إذا كنت بحاجة إلى الحصول على رعاية قبل وصول البطاقة، فإن خطاب الترحيب يعتبر دليلاً على عضويتك في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. ينبغي لك أيضاً الاحتفاظ ببطاقة مزاي Medicaid. ستحتاج إلى بطاقة Medicaid للحصول على الخدمات غير المشمولة بتغطية نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.

الجزء 1: الأشياء الأولى التي يتعين عليك معرفتها

كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية لك

- ربما تكون قد اخترت مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بالفعل. إن لم تختبر لنفسك ولأسرتك مقدم رعاية أولية بعد، فينبغي لك القيام بذلك على الفور. إذا لم تقم باختيار طبيب في غضون 30 يومًا، فسنختار واحدًا لك. يمكن لكل فرد من أفراد الأسرة أن يكون له مقدم رعاية أولية مختلف، أو يمكنك اختيار مقدم رعاية أولية واحد لرعاية الأسرة بأكملها. إذا كنت مصابًا بفيروس نقص المناعة البشرية، فسيصير أحد أخصائيي علاج فيروس نقص المناعة البشرية هو مقدم الرعاية الأولية لك. يجوز لك أيضًا اختيار تلقى خدمات مقدم الرعاية الأولية عبر إحدى عيادات الصحة السلوكية. يمكن لخدمات الأعضاء (800.303.9626) التحقق مما إذا كان لديك مقدم رعاية أولية بالفعل أم لا أو يمكنها مساعدتك في اختياره.
- يمكنك الوصول إلى دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على www.metroplus.org. يسرد دليل مقدمي الخدمات جميع الأطباء، والعيادات، والمستشفيات، والمختبرات، وغير ذلك من العاملين مع نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. ويسرد عناوين الأطباء، وأرقام هواتفهم، والتدريب الخاص الذي تلقوه. سيوضح دليل مقدمي الخدمات الأطباء ومقدمي الخدمات الذين يستقبلون حالات جديدة. يجب عليك الاتصال بمكاتبتنا للتأكد من أنهم يستقبلون حالات جديدة في الوقت الذي تختار فيه مقدم رعاية أولية. يمكنك أيضًا طلب نسخة من دليل مقدمي الخدمات في المقاطعة التي تعيش فيها أو في المقاطعة التي تريد أن تزور فيها مقدم الرعاية، على الموقع الإلكتروني metroplus.org لنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، 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 التحدث إليك بلغتك،
 - يسهل الوصول إليه،
 - في عيادة تذهب إليها.
- يمكن للنساء أيضًا اختيار واحد من أطباء أمراض النساء والتوليد في شبكتنا للحصول على الرعاية الصحية النسائية.
 - نتعاقد أيضًا مع العديد من المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا (FQHC). تقدم جميع المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا رعاية أولية ومتخصصة. يريد بعض المستهلكين الحصول على رعايتهم من المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا نظرًا لأن هذه المراكز تتمتع بتاريخ طويل في مركز صحة الجوار. قد تريد تجربتها نظرًا لسهولة الوصول إليها. يجب عليك معرفة أن الاختيار بيدك. يمكنك اختيار أحد مقدمي الخدمات التابعين لنا. أو يمكنك الاشتراك لدى مقدم رعاية أولية في أحد المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا التي تعمل معنا، المدرجة أدناه. ما عليك سوى الاتصال بخدمات الأعضاء (800.303.9626) للحصول على المساعدة.

يمكن العثور على قائمة بالمراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا المتاحة في دليل مقدمي الخدمات في الصفحات 19-23.

- في جميع الحالات تقريبًا، سيكون أطباؤك هم مقدمو الخدمات في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. هناك أربع حالات يمكنك فيها زيارة مقدم خدمات آخر كنت قد زرته قبل الانضمام إلى نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. وفي هذه الحالات، يجب على مقدم الخدمة [الأصلي] الموافقة على التعاون مع نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. يمكنك مواصلة زيارة مقدم الخدمة الأصلي إذا:

- كنتِ حاملاً لأكثر من 3 أشهر عندما انضمتِ إلى نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth وكنتِ تحصلين على رعاية الحمل حينها. في هذه الحالة، يمكنكِ الاستمرار مع مقدم الخدمة إلى ما بعد الولادة من خلال رعاية ما بعد الوضع.
- كنتِ تعاني من مرض أو حالة صحية تهدد حياتك وتتفاقم مع مرور الوقت عندما انضمتِ إلى نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. في هذه الحالة، يمكنكِ طلب الاستمرار مع مقدم الخدمة لمدة تصل إلى 60 يوماً.
- كنتِ تُعالج من حالة صحية سلوكية في وقت الانضمام إلى نهج شركاء الرعاية في 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 الخدمة لك بشأن هذا التغيير. سيعمل نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth معك ومع مقدم الخدمات لك للتأكد من استمرار حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها.
- سدد برنامج Medicaid العادي تكاليف رعايتك المنزلية وكنت بحاجة إلى مواصلة تلقي هذه الرعاية لمدة لا تقل عن 120 يوماً في وقت الانضمام إلى نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. في هذه الحالة، يمكنكِ الاستمرار مع نفس وكالة الرعاية المنزلية، أو الممرضة، أو المرافق، وبفلس المبلغ المدفوع للرعاية المنزلية، لمدة 90 يوماً على الأقل. يجب أن يُطّلعك نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على أي تغييرات في رعايتك المنزلية قبل سريان التغييرات.
- إذا كنتِ تعاني من مرض آخر مزمن بجانب إصابتك بفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، فسيعمل طبيب الرعاية الأولية المختص في علاج فيروس نقص المناعة البشرية ومنسق الرعاية مع الأخصائي الآخر لإدارة رعايتك.
- يمكنكِ تغيير مقدم الرعاية الأولية لك في أول 30 يوماً بعد أول زيارة لك معه إذا أردت ذلك. وبعد ذلك، يمكنكِ تغيير واحد كل ستة أشهر بدون سبب أو إذا كان لديك سبب جيد. يمكنكِ أيضاً تغيير طبيب أمراض النساء والتوليد أو الأخصائي الذي أحالكِ إليه مقدم الرعاية الأولية.
- إذا غادر مقدم الخدمة شبكة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، فسنبلغك في غضون 5 أيام من تاريخ علمنا بذلك. وقد تتمكنين من زيارة مقدم الخدمة هذا/إنك كنتِ حاملاً لأكثر من ثلاثة أشهر أو إذا كنتِ تتلقين علاجاً مستمراً لحالة مرضية، إذا رغبت. إذا كنتِ حاملاً، فيمكنكِ الاستمرار في زيارة طبيبك خلال رعاية ما بعد الوضع. إذا كنتِ تزورين طبيبك بانتظام بسبب مشكلة صحية خاصة، فيمكنكِ مواصلة دورة العلاج الحالية لمدة تصل إلى 90 يوماً. يجب على طبيبكِ الموافقة على التعاون مع نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth خلال هذا الوقت. إذا انطبقت أي من هذه الحالات عليكِ، فارجع إلى مقدم الرعاية الأولية لديك أو اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

التنسيق بين الرعاية والمزايا

يعد التنسيق بين الرعاية والمزايا خاصية فريدة من نوعها وتتوافر لجميع أعضاء خطط ذوي الاحتياجات من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية. يتولى نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth مسؤولية توفير خدمات مجموعة مزايا Medicaid وتنسيقها. وتتولى أيضاً مسؤولية خدمات التنسيق غير المقدمة بشكل مباشر من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. ويشمل ذلك خدمات مثل:

- خدمات الإسكان
- خدمات الدعم
- إدارة الحالات المجتمعية

إدارة الرعاية في دار الرعاية الصحية

يتحمل نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth مسؤولية توفير خدمات الرعاية الصحية البدنية وكذلك خدمات الصحة السلوكية، وتنسيقها. ونستخدم دور الرعاية الصحية لتنسيق الخدمات لأعضائنا المستحقين. إذا أردت الانضمام إلى إحدى دور الرعاية الصحية، فالأمر يرجع إليك، ونشجع الأعضاء المستحقين على الانضمام إلى إحدى دور الرعاية الصحية لإدارة رعايتك.

يمكن لنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth مساعدتك على التسجيل في دار الرعاية الصحية التي ستعين لك مدير رعاية شخصية فيها. يمكن لمدير الرعاية في دار الرعاية الصحية مساعدتك على جدولة الزيارات، والحصول على خدمات اجتماعية، فضلاً عن تتبع مدى تحسن حالتك.

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

ولست بحاجة إلى تقييم الأهلية في ولاية نيويورك للحصول على خدمات التعافي والتمكين المجتمعي. يمكنك الحصول على خدمة التعافي والتمكين المجتمعي إذا أوصى لك بها ممارس معتمد متخصص في فنون المعالجة. قد لا يرغب مقدم الخدمة المؤهل في مناقشة تشخيصك واحتياجاتك قبل تقديم توصية للحصول على خدمة واحدة أو أكثر من خدمات التعافي والتمكين لتلبية احتياجاتك وأهدافك.

يمكن لمدير حالتك في دار الرعاية الصحية القيام بما يلي:

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

سيظل مدير الرعاية في دار الرعاية الصحية على اتصال بك بلا تأخير للعثور على الرعاية التي تحتاج إليها لمساعدتك في جدولة الزيارات. يتوفر مدير الرعاية في دار الرعاية الصحية أو شخص آخر من مقدمي الخدمات في دار الرعاية الصحية على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت تحتاج إلى التحدث إلى شخص ما بعد ساعات العمل، أو في أيام الأحد، أو خلال العطلات فاتصل على الرقم 855.371.9228. إذا كنت تمر بأزمة، فاتصل على الرقم 866.728.1885.

الرعاية الصحية العادية والرعاية الخاصة بفيروس نقص المناعة البشرية

■ ستشمل رعايتك الصحية الفحوصات المنتظمة على جميع احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. إذا كنت مصابًا بفيروس نقص المناعة البشرية، فيمكن لطبيبك أن يصف لك أدوية تساعد في السيطرة على فيروس نقص المناعة البشرية وعلاجات أخرى للحفاظ على صحتك. نحن نقدم المساعدة في اختيار أفضل مزيج من العلاج الدوائي والمشورة عندما تحتاج إلى تغيير أدوية معينة. ونقدم إحالات للمستشفيات أو الأخصائيين. ونريد من الأعضاء الجدد زيارة مقدمي الرعاية الأولية في أول زيارة طبية فورًا عقب التسجيل في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. وهذا سيجعل لك فرصة التحدث إلى مقدم الرعاية الأولية بخصوص المشكلات الصحية الماضية والأدوية التي تتناولها وأي استفسارات لديك.

كل ما عليك هو الاتصال بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك في أي وقت. اتصل بمقدم الرعاية الأولية إذا كانت لديك مخاوف أو استفسارات طبية. إذا اتصلت بعد ساعات العمل الرسمية أو أثناء العطلات، فاترك رسالة ووضح بها كيفية الوصول إليك. سيعاود مقدم الرعاية الأولية الاتصال بك بأسرع ما يمكن. تذكر أن مقدم الرعاية الأولية يعرفك ويعرف كيفية عمل الخطط الصحية.

■ يمكنك الاتصال بنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على الرقم 800.303.9626 إذا كانت لديك استفسارات بشأن الحصول على الخدمات أو إذا تعذر عليك، لأي سبب، الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة طبية بعد ساعات العمل أو في العطلات الأسبوعية أو الإجازات، فاتصل بالخط الساخن للرعاية الصحية الخاص بنهج شركاء الرعاية في MetroPlus والمتاح على مدار 24 ساعة على الرقم المجاني 800.442.2560 للأزمات الصحية السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني 866.728.1885.

■ يجب أن تكون الرعاية المقدمة إليك **ضرورية طبيًا**، وأن تكون الخدمات التي تحصل عليها ضرورية للأغراض التالية:

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

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

■ وبمجرد اختيارك مقدم رعاية أولية، اتصل لتحديد موعد زيارة أولى. إن استطعت، جهز نفسك لأول زيارة. سيحتاج مقدم الرعاية الأولية لديك معرفة الكثير بشأن تاريخك الطبي بقدر ما يمكنك إخباره به. أعد قائمة بتاريخك الطبي وأي مشكلات تشعر بها الآن وأي أدوية تتناولها وأي استفسارات تريد طرحها على مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. ينبغي أن تكون زيارتك الأولى في معظم الحالات في غضون أربعة أسابيع من انضمامك إلى الخطة. إذا كنت بحاجة إلى علاج خلال الأسابيع القادمة، فحدد أول موعد في الأسبوع الأول من انضمامك إلى نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. إذا كان لديك مدير الرعاية في دار الرعاية الصحية، فبإمكانه مساعدتك في حجز زيارتك الأولى والاستعداد لها.

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

■ استخدم القائمة التالية بمثابة دليل لأطول فترة زمنية قد تضطر إلى انتظارها بعد أن تطلب موعدًا. يمكن لمدير الرعاية الخاص بك مساعدتك أيضًا على حجز المواعيد أو الحصول عليها:

- الرعاية العاجلة: في غضون 24 ساعة

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الأزمة الصحية السلوكية: 866.728.1885

- الزيارات المرضية غير العاجلة: في غضون 3 أيام
- الرعاية الروتينية الوقائية: في غضون 4 أسابيع
- زيارة الحمل الأولى: في غضون 3 أسابيع خلال أول ثلث (وأسبوعين خلال الثلث الثاني، وأسبوع خلال الثلث الأخير).
- زيارة المولود الأولى: في غضون 48 ساعة من بعد الخروج من المستشفى
- زيارة تنظيم الأسرة الأولى: في غضون أسبوعين
- رعاية صحة الطفل: 4 أسابيع.
- زيارة متابعة بعد زيارة المريض المقيم أو غرفة الطوارئ بسبب تعاطي المواد/الصحة النفسية: 5 أيام
- زيارة أخصائي بسبب تعاطي المواد أو الصحة النفسية غير العاجلة: في غضون أسبوع واحد
- الفحوصات الروتينية والأساسية البدنية للبالغين: في غضون 4 أسابيع

■ عند الاشتراك، سيتعاون معك موظفو نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth لمعرفة الخدمات التي قد تحتاج إليها أو ترغب فيها، بما في ذلك إدارة الحالة. سيساعد موظفو نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على العثور على مدير حالة لك ومساعدتك على إتمام التواصل الأول. بمجرد أن يتوافر لديك مدير حالة، سنتعاون معك لتنسيق احتياجاتك للرعاية والخدمات. في حالة توافر مدير حالة لك بالفعل، سنتعاون معك لتنسيق احتياجاتك للرعاية والخدمات.

خدمات الرعاية الصحية السلوكية المنزلية والمجتمعية (BH HCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE)

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

إذا كنت تحتاج إلى ما يدعم معيشتك في المنزل أو المجتمع، فإن نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth يوفر خدمات إضافية يُطلق عليها خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي. ونظرًا إلى أن الحصول على خدمات التعافي والتمكين المجتمعي أسهل من الحصول على خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية، فقد نقلت ولاية نيويورك هذه الخدمات من مجموعة خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية.

يمكن أن تساعدك هذه الخدمات في البقاء خارج المستشفى والعيش في المجتمع. يمكن أن تساعدك بعض الخدمات في الوصول إلى الأهداف الحياتية المتعلقة بالتوظيف، أو المدارس، أو المجالات الحياتية الأخرى التي قد ترغب في العمل بها. لتكون مؤهلاً لخدمات الرعاية الصحية السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية، فإنه يتعين عليك الخضوع لتقييم. لمعرفة المزيد، اتصل بنا على 800.303.9626 أو اطلب مدير الرعاية المختص بك بشأن هذه الخدمات.

ستساعدك الخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية للصحة السلوكية الأربع (4) للبالغين التي نُقلت إلى خدمات التعافي والتمكين المجتمعي على تحسين الوصول إلى الخدمات والاستفادة من خبرات الأطباء وممارسي إعادة التأهيل لدعم عملية الأهلية والقبول. يمكنك الحصول على خدمات التعافي والتمكين المجتمعي إذا أوصى لك بها ممارس مرخص في أساليب العلاج. يمكن أن تساعدك هذه الخدمات على تحقيق أهدافك الشخصية والصحية عندما تكون لديك احتياجات تتعلق بالصحة النفسية أو الإدمان أو كليهما معًا.

خدمات التعافي والتمكين المجتمعي الجديدة هي:

إعادة التأهيل النفسي الاجتماعي (PSR)

تساعد هذه الخدمة في تنمية المهارات الحياتية مثل:

- إقامة روابط اجتماعية،

- العثور على وظيفة أو الحفاظ عليها،
- الانضمام إلى المدرسة أو العودة إليها،
- واستخدام موارد المجتمع.

الدعم والعلاج النفسي المجتمعي (CPST)
تساعدك هذه الخدمة في التحكم في الأعراض من خلال الاستشارة والعلاج السريري.

خدمات التمكين - وسائل دعم الأقران

تعمل هذه الخدمة على توصيلك باختصاصي دعم تعافي الأقران ممن مروا بتجربة التعافي، كما ستحصل على الدعم والمساعدة مع تعلم كيفية:

- التعايش مع المشكلات الصحية والتعامل باستقلالية.
- المساعدة في اتخاذ قرارات بشأن تعافيك.
- البحث عن وسائل الدعم والموارد الطبيعية.

دعم الأسر وتدريبها (FST)

توفر هذه الخدمة لأسرتك وأصدقائك المعلومات والمهارات لمساعدتك ودعمك.

لمعرفة المزيد، اتصل بنا على 800.303.9626 أو اطلب مدير الرعاية المختص بك بشأن هذه الخدمات. اطلع على الصفحة 31 من هذا الكتيب للحصول على مزيد من المعلومات عن هذه الخدمات وكيفية الحصول عليها.

كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية لا يمكن لمقدم الرعاية الأولية تقديمها لك، فسيحيلك إلى أخصائي يمكنه ذلك. إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية إلى طبيب آخر، فستحمل تكلفة الرعاية المقدمة لك. يعتبر معظم هؤلاء الأخصائيين مقدمي خدمات في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك للتأكد من معرفتك بالخطوات التي تتم بها الإحالة.
- إذا كنت تعتقد أن الأخصائي لا يفي باحتياجاتك، فتحدث إلى مقدم الرعاية الأولية لك. يمكن لمقدم الرعاية الأولية مساعدتك إذا كنت تحتاج إلى زيارة أخصائي آخر.
- بعض الأدوية والخدمات يجب على مقدم الرعاية الأولية أن يطلب من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth اعتمادها قبل أن تحصل عليها. وسيتمكن مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك من إبلاغك بهذه الأدوية.
- إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة تعتقد أنك تحتاج إليها، فاتصل بخدمات الأعضاء على 1-800-303-9626.
- إذا لم يكن هناك أخصائي في شبكة مقدمي الخدمات لدينا يمكنه توفير الرعاية التي تحتاج إليها، فسوف نلجأ إلى هذه الرعاية من أخصائي من خارج [شبكة] خطتنا. وهذا يطلق عليه إحالة خارج الشبكة. يجب على مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الخطة أن يطلب موافقة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth قبل حصولك على إحالة خارج الشبكة. في حال أحالك مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الخطة إلى مقدم خدمات خارج شبتنا، فأنت غير مسؤول عن أي تكاليف باستثناء أي مدفوعات مشتركة موضحة في هذا الكتيب.

- قد نرفض أحياناً الإحالة خارج الشبكة؛ نظرًا إلى وجود مقدم خدمات قادر على علاجك تابع لنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمات في خطتنا لم يتلقَ التدريب المناسب أو لا يتمتع بالخبرة

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الكافية لعلاجك، فيمكنك مطالبتنا بالتحقق مما إذا كانت الإحالة خارج الشبكة ضرورية طبيًا أم لا. وسيتعين عليك طلب الطعن على الخطة. اطلع على صفحة 50 لمعرفة الطريقة.

- في بعض الأحيان، قد لا نوافق على إحالة خارج نطاق الشبكة لعلاج معين؛ نظرًا إلى أنك طلبت الحصول على رعاية لا تختلف كثيرًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من مقدم خدمات تابع لنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. يمكنك أن تطلب منا التحقق مما إذا كانت الإحالة إلى خارج الشبكة لتلقي العلاج الذي تريده ضرورية طبيًا أم لا. وسيتعين عليك طلب الطعن على الخطة. اطلع على صفحة 50 لمعرفة الطريقة.
- إذا كنت ترغب في زيارة أخصائي للحصول على رعاية مستمرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية إحالتك لعدد محدد من الزيارات أو لفترة زمنية محددة (إحالة قائمة). إذا كانت لديك إحالة قائمة، فلن تحتاج إلى إحالة جديدة في كل مرة تحتاج فيها إلى الرعاية.
- إذا كنت تعاني مرضًا مزمنًا أو مسببًا لإعاقة ويتفاقم بمرور الوقت، فربما يكون مقدم الرعاية الأولية قادرًا على الترتيب لما يلي:
 - قيام الأخصائي بعمل مقدم الرعاية الأولية؛
 - إحالتك إلى مركز رعاية متخصص في علاج مرضك.

الحصول على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة

الرعاية الصحية للنساء

لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية لزيارة أحد موفري الخدمات لدينا إذا:

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

تنظيم الأسرة

- يمكنك الحصول على خدمات تنظيم الأسرة التالية: نصائح حول تحديد النسل، أو أساليب تحديد النسل أو الواقيات الذكرية والأنثوية أو اختبارات الحمل أو التعقيم أو الإجهاض. خلال زيارتك من أجل هذه الخدمات، يمكنك أيضاً الخضوع لاختبارات العدوى المنقولة جنسياً، أو اختبار سرطان الثدي، أو اختبار الحوض.
- ولا تحتاجين إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. وفي حقيقة الأمر، يمكنك تحديد المكان الذي تحصلين منه على هذه الخدمات. يمكنك استخدام بطاقة هوية نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth لزيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة التابعين لنا. راجعي دليل مقدمي الخدمات التابع للخطة أو اتصلي بخدمة الأعضاء للحصول على مساعدة في العثور على مقدم خدمات.
- أو يمكنك استخدام بطاقة Medicaid إذا كنت تريدين زيارة طبيب أو عيادة غير مشمولة في خطتنا. اطلبي من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو خدمات الأعضاء بالاتصال على الرقم 800.303.9626 للحصول على قائمة بالأماكن التي يمكن الذهاب إليها للحصول على هذه الخدمات. كما يمكنك الاتصال بالخط الساخن Growing Up Healthy في ولاية نيويورك على الرقم 800.522.5006 للحصول على أسماء مقدمي خدمات تنظيم الأسرة القريبين منك.

فحص فيروس نقص المناعة البشرية والعدوى المنقولة جنسياً

- يجب على الجميع أن يعرفوا حالتهم بالنسبة لفيروس نقص المناعة البشرية. يُعتبر الكشف عن فيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً جزءاً من الرعاية الصحية العادية.
- يمكن الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً في أي وقت تزور فيه عيادة عامة أو خاصة.
 - يمكن الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً في أي وقت تحصل فيه على خدمات تنظيم الأسرة. ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية. كل ما عليك هو حجز موعد مع أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة. إذا كنت تريد الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً خارج إطار خدمة تنظيم الأسرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية توفير ذلك أو تنسيقه لك.
 - إذا كنت تفضّل عدم زيارة أحد مقدمي الخدمات التابعين لنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، فيمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك لزيارة مقدم خدمات تنظيم أسرة من خارج نهج شركاء الرعاية في

MetroPlusHealth للحصول على مساعدة في العثور إما على مقدم الخدمة التابع للخطة أو مقدم الخدمة التابع لـ Medicaid لخدمات تنظيم الأسرة، اتصلي بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

- يجب أن يتحدث الجميع مع طبيبيهم حول الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية. للخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية مجاناً أو الاختبار الذي لا يوجد به اسمك، اتصل على 800.541.AIDS (اللغة الإنجليزية) أو 800.233.SIDA (اللغة الإسبانية).

بعض الاختبارات تكون "اختبارات سريعة" ويتم إعداد النتائج أثناء فترة انتظارك. سوف يشرح مقدم الخدمة الذي يجري الاختبار النتائج ويرتب لرعاية المتابعة إذا لزم الأمر. كما ستتعرف على كيفية حماية زوجك/زوجك. إذا كانت نتيجة الاختبار سلبية، فيمكننا مساعدتك على معرفة كيفية الحفاظ على هذه النتيجة.

اختبارات فيروس نقص المناعة البشرية

- يمكن إجراء اختبارات فيروس نقص المناعة البشرية كجزء من خطة الرعاية الطبية العادية المقدمة لك. يمكن أن يوفر لك مقدم الخدمات اختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو منحك توجيهًا طبيًا لإجراء اختبار في أي وقت تزور فيه عيادة عامة أو خاصة زيارة غير طارئة.
- يمكنك زيارة موقع إجراء اختبارات فيروس نقص المناعة البشرية المتاح في المجتمع. للحصول على معلومات، اتصل بالرقم الساخن الخاص بفيروس نقص المناعة البشرية في ولاية نيويورك على الرقم 800.872.2777 أو 800.541.AIDS (2437) للغة الإسبانية اتصل بالرقم (7432) 800.233.SIDA ولهاتف ضعاف السمع اتصل بالرقم 800.369.AIDS (2437).
- يمكن الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية في أي وقت تحصل فيه على خدمات تنظيم الأسرة. ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية. كل ما عليك هو حجز موعد مع أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة. إذا كنت تريد الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو استشارة خارج إطار خدمة تنظيم الأسرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية توفير ذلك أو تنسيقه لك.
- إذا كنت تفضل عدم زيارة أحد مقدمي الخدمات التابعين لنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، فيمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك لزيارة مقدم خدمات تنظيم أسرة من خارج نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. للحصول على مساعدة في العثور إما على مقدم الخدمة التابع للخطة أو مقدم الخدمة التابع لـ Medicaid لخدمات تنظيم الأسرة، اتصلي بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

إذا كنت بحاجة إلى الخضوع لعلاج فيروس نقص المناعة البشرية بعد خدمة الاختبار، فسيساعدك مقدم الرعاية الأولية في الحصول على رعاية المتابعة. إذا كانت نتيجة الاختبار سلبية، فيمكننا مساعدتك على معرفة كيفية الحفاظ على هذه النتيجة.

إشعار الزوج/الزوجة

إذا كنت مصاباً بفيروس نقص المناعة البشرية، فيمكن لبرنامج PartNer Assistance (PNAP)، مساعدة الأزواج مساعدتك في العثور على أفضل طريقة لإخبار زوجك/زوجتك أنه بحاجة إلى إجراء اختبار فيروس نقص المناعة البشرية. سيساعدك مستشار برنامج PartNer في تحديد أفضل طريقة تخبر بها زوجك/زوجتك وأكثرها أماناً. إذا كان إخبار زوجك/زوجتك سيؤثر بشكل جسيم في صحتك أو سلامتك أو شخص آخر مقرب إليك، فتحدث إلى مستشار برنامج PartNer بشأن اختيارك. لمعرفة المزيد عن برنامج PartNer، اسأل مدير الحالة لديك أو اتصل على الرقم 800.541.AIDS (2437) أو على الرقم 212.693.1419 في ولاية نيويورك. إذا كان الزوج/الزوجة غاضباً أو منزعجاً، فاتصل بالخط الساخن للعنف المنزلي في ولاية نيويورك على الرقم 800.842.6906.

خدمات الوقاية من فيروس نقص المناعة

تتوفر لك العديد من خدمات الوقاية من فيروس نقص المناعة. سوف نتحدث إليك حول أي أنشطة قد تعرضك أو تعرض الآخرين إلى خطر نقل فيروس نقص المناعة أو الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي. يمكننا مساعدتك على تعلم كيفية حماية نفسك. سيساعدك كل من موظفي نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth والإحالات إلى المجموعات المجتمعية في الأنشطة التي تحافظ على سلامتك أنت وأحببتك. ويمكن أن نساعدك على الحصول على الواقيات الذكرية والأنثوية والحقن النظيفة. يمكننا أن نساعدك على التحدث إلى زوجك/زوجك بشأن إصابتك بفيروس نقص المناعة البشرية إذا كانت النتيجة إيجابية (انظر برنامج PartNer Assistance أعلاه). ويمكننا أن نساعدك على التحدث إلى أسرتك وأصدقائك لمساعدتهم على فهم حقيقة فيروس نقص المناعة البشرية والإيدز وكيفية الحصول على العلاج. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة للتحدث مع زوج/زوجة المستقبل عن حالة إصابتك بفيروس نقص المناعة البشرية، فسوف يساعدك موظفو نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على ذلك. ويمكننا أن نساعدك على التحدث إلى أبنائك عن الفيروس.

رعاية العينين

تتضمن هذه الخدمة التي تشملها التغطية الخدمات اللازمة كطبيب العيون وأخصائي البصريات والطبيب الصيدلي، وتشتمل على اختبار العين لوصف النظارات الطبية مرة كل سنتين، أو أكثر إذا كانت هناك حاجة طبية إلى ذلك. يجوز للمسجلين المصابين بمرض السكري إحالة أنفسهم للخضوع لفحص الإصابة بتوسّع الحدقة (ريتينال) مرة في كل فترة زمنية مقدارها 12 شهراً. ما عليك إلا اختيار أحد مقدمي الخدمات المشاركين التابعين لنا.

عادة ما تُقدّم نظارات طبية جديدة، ذات إطارات مُعتمدة من قِبَل Medicaid مرة كل عامين. يمكن وصف النظارات الطبية عندما يكون التصحيح أو تغيير الرؤية على الأقل نصف ديوبتر. إذا اخترت استخدام الإطار الخاص بك بدلاً من تحديد إطار معتمد من Medicaid، فلن ندفع مقابل الإطار الخاص بك. يجوز طلب عدسات جديدة أكثر من مرة، وذلك -على سبيل المثال- عندما تتغير قدرتك على الرؤية بسرعة بسبب حالة إعتام عدسة العين أو حالة قصر النظر التقدمية. يمكن إعادة إصلاح النظارة في حال انكسارها. سوف يتم استبدال النظارات المفقودة أو المكسورة التي لا يمكن إصلاحها بنفس الوصفة وشكل الإطارات. إذا كنت بحاجة إلى زيارة أخصائي عيون للحصول على رعاية لأحد أمراض أو مشكلات العيون، فسيقوم مقدم الرعاية الأولية (PCP) بإحالتك.

الصحة السلوكية (الصحة العقلية وتعاطي المخدرات)

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

إذا تبين لك في أي وقت أنك بحاجة إلى مساعدة تتعلق بالصحة العقلية أو 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.

الإقلاع عن التدخين

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

الكشف عن اكتئاب ما بعد الولادة

إذا كنت حاملاً وتعتقدين أنك بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بالاكتئاب، يمكن الخضوع لكشف لمعرفة الخدمات التي قد تحتاجين إليها. لا تحتاجين إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية. يمكنك الخضوع لفحص الاكتئاب في أثناء الحمل ولمدة عام بعد الولادة.

حالات الطوارئ

تغطي الخطة حالات الطوارئ دائمًا. في ولاية نيويورك، يُقصد بالطوارئ حالة طبية أو سلوكية تتسم بما يلي:

- المباغنة، و
- التسبب في حدوث الألم وغيره من الأعراض.

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

خدمات رعاية الطوارئ تعني إجراءات الرعاية الصحية، أو الأدوية، أو الخدمات اللازمة لتقييم حالة طبية طارئة أو التعامل معها، بما في ذلك الاستقرار النفسي وإزالة السموم الطبية من المخدرات أو الكحول.

تشتمل أمثلة الطوارئ على ما يلي:

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

تتضمن أمثلة الحالات غير الطارئة ما يلي: الإصابة بالبرد، أو التهاب الحلق، أو اضطراب المعدة، أو الجروح والكدمات الطفيفة، أو التواء العضلات.

وتتضمن أيضًا الحالات غير الطارئة المشكلات الأسرية، أو حالات الانفصال، أو الرغبة في تعاطي الكحول أو غيره من العقاقير. قد تبدو هذه الأمور طارئة، إلا أنها ليست سببًا للذهاب إلى غرفة الطوارئ.

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

- إذا كنت تعتقد أن لديك حالة طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى غرفة الطوارئ. أنت لست بحاجة إلى الحصول على موافقة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth أو مقدم الرعاية الأولية قبل الحصول على رعاية الطوارئ، كما أنك لست ملزمًا بالاستعانة بالمستشفيات أو الأطباء التابعين لنا.

- إذا كنت غير متأكد، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية أو نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.

وأخبر الشخص الذي تتحدث معه بما يجري. مقدم الرعاية الأولية أو ممثل نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth سوف:

- يخبرك بما ينبغي لك فعله منزليًا، أو
- إخبارك بالحضور إلى مكتب موفر الرعاية الأولية،
- إخبارك بالخدمات المجتمعية التي يمكنك الحصول عليها، مثل المقابلات ذات الـ 12 مرحلة أو المأوى، أو

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الأزمة الصحية السلوكية : 866.728.1885

- إخبارك بالذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ.
- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على الرقم 800.303.9626 على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع إذا كنت في أزمة أو بحاجة إلى مساعدة تتعلق بالصحة النفسية أو تعاطي المخدرات.
- إذا كنت خارج المنطقة عند وجود حالة طارئة:
 - فاذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو اتصل على رقم 911.
 - اتصل بنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth بأسرع ما يمكن (خلال 48 ساعة إن أمكن).

تذكر

لا يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة للحصول على خدمات الطوارئ

لا تستعين بغرفة الطوارئ إلا إذا كانت لديك حالة طارئة حقيقية.

يجب عدم استخدام غرفة الطوارئ من أجل مشكلات صحية، مثل الإنفلونزا، أو التهاب الحنجرة، أو عدوى الأذن.

إذا كانت لديك استفسارات، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية أو بخطتنا على 800.303.9626.

رقم هاتف خدمات أزمات الصحة السلوكية 855.371.9228

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 في الكاحل أو وجود شظية لا تستطيع إزالتها.

يمكنك تحديد موعد لزيارة الرعاية العاجلة في نفس اليوم أو اليوم التالي. إذا كنت في المنزل أو في الخارج، فاتصل بموفر الرعاية الأولية على مدار الساعة. إذا تعذر عليك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية، فاتصل بنا على 800.303.9626. أخير الشخص الذي يقوم بالرد عليك بما يجري. وسيخبرك بما ينبغي لك فعله.

الرعاية خارج الولايات المتحدة

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

نحن نريد الحفاظ على صحتك

علاوة على الفحوصات العادية والتطعيمات التي تحتاج إليها أنت وأسرتك، إليك بعض الخدمات الأخرى التي نقدمها وطرقًا للحفاظ على صحتك:

- التعرف على علاج فيروس نقص المناعة البشرية
- دعم النظراء
- الالتزام بتناول الأدوية في مواعيدها
- مجموعات دعم فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز
- الحد من الأذى/تبادل الإبر
- العلاجات البديلة
- رعاية الحمل ورعاية الأطفال
- رعاية الحمل والتغذية
- الإرضاع ورعاية الأطفال
- صحة الأسنان/الفم
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية
- السيطرة على الربو
- برامج للتمارين الرياضية
- العلاجات البديلة
- العناية بالبشرة
- الوقاية من فيروس نقص المناعة البشرية
- الوقاية من الحالات المصابة
- خدمات محددة لفيروس نقص المناعة البشرية، مثل تخطيط التبني الدائم
- صفوف الإقلاع عن التدخين
- رعاية الحمل والتغذية
- الدعم أثناء فترات الحزن أو فقدان المقربين
- الإرضاع ورعاية الأطفال
- إدارة الضغط
- التحكم في الوزن
- التحكم في نسبة الكوليسترول
- استشارات مرض السكري وتدريب الإدارة الذاتية
- استشارات مرض الربو وتدريب الإدارة الذاتية
- اختبار الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي وطرق الوقاية منها
- خدمات مكافحة العنف المنزلي
- صفوف لك ولأسرتك

اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626 أو بادر بزيارة موقعنا metroplus.org لمعرفة المزيد والحصول على قائمة بالجلسات القادمة.

الجزء 2: المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة

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

المزايا

تقدم خطط ذوي الاحتياجات الخاصة عددًا من الخدمات التي يمكنك الحصول عليها، فضلاً عن تلك التي تحصل عليها من برنامج Medicaid العادي أو غيره من خطط Medicaid للرعاية المدارة. سوف توفر معظم الخدمات التي تحتاج إليها أو ننسق لك للحصول عليها.

ومع ذلك، يمكنك الحصول على بعض الخدمات دون الرجوع إلى مقدم الرعاية الأولية. وتشتمل هذه الخدمات على رعاية الطوارئ، وتنظيم الأسرة، واختبار فيروس نقص المناعة البشرية، والخدمات الهاتفية لحل الأزمات، وخدمات إحالة ذاتية محددة، بما فيها تلك الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من خلال نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth وخدمات أخرى يمكنك اختيار الذهاب إلى أي من موفري خدمات Medicaid للحصول عليها.

الخدمات المشمولة بتغطية خطتنا

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

الرعاية الطبية العادية والرعاية الخاصة بفيروس نقص المناعة البشرية

- زيارات عيادة مقدم الرعاية الأولية
- الوصول إلى برامج الرعاية الأولية الخاصة بفيروس نقص المناعة البشرية
- الإحالات إلى الأخصائيين
- الوصول إلى العلاجات المركّبة
- فحوصات العين/السمع
- الانتظام في تناول الأدوية في موعدها
- تنسيق الرعاية والمزايا

الرعاية الوقائية

- التعرف على فيروس نقص المناعة البشرية وتقليل احتمالية الإصابة به
- الإحالة إلى المنظمات المجتمعية للحصول على الرعاية الداعمة
- الرعاية الصحية للرضع
- الرعاية الصحية للأطفال
- الفحوصات الدورية
- التطعيمات للأطفال منذ الولادة وحتى مرحلة الطفولة
- الاستفادة من خدمات الفحص الدوري المبكر والتشخيص والعلاج (EPSDT) للمسجلين منذ الولادة وحتى سن 21 عامًا.
- الحصول على إبر ومحاقن مجانية
- استشارات الإقلاع عن التدخين

رعاية الأمومة

- الوصول إلى مراكز علاج فيروس نقص المناعة البشرية الخاصة للأمهات والأطفال (إذا كنت مصابة بفيروس نقص المناعة البشرية)
- رعاية الحمل
- خدمات الأطباء/القبالات والمستشفى
- الوصول إلى العلاج المضاد للفيروسات القهقرية للأم والطفل
- رعاية المواليد
- فحص الاكتئاب في أثناء الحمل ولمدة عام بعد الولادة

الرعاية الصحية المنزلية (يجب أن تكون ضرورية طبيًا ومُنسقًا لها من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth)

- زيارة صحية منزلية واحدة لازمة طبيًا بعد الولادة، وزيارات إضافية حسب الضرورة الطبية للنساء اللواتي يواجهن مخاطر عالية
- زيارتين على الأقل للرضع (المواليد) اللذين يواجهون مخاطر عالية
- زيارات رعاية صحية منزلية أخرى حسب الحاجة وعند الطلب من مقدم الرعاية الأولية أو الأخصائي

الرعاية الشخصية/المرافق المنزلي/خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك (CDPAS)

- يجب أن تكون ضرورية طبيًا ومُنسقًا لها من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth
- الرعاية الشخصية/المرافق المنزلي - المساعدة على الاستحمام، وارتداء الملابس، وتناول الطعام، وتحضير الوجبات، والتنظيف المنزلي.
- خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك - المساعدة على الاستحمام، وارتداء الملابس، وتناول الطعام، وتحضير الوجبات، والتنظيف المنزلي، إضافةً إلى الرعاية الصحية المنزلية والتمريض. يقدم هذه الخدمات مساعد تختاره وتوجهه بنفسك.
- للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على الرقم 800.303.9626.

نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية (PERS)

- عبارة عن غرض ترتديه في حال واجهت ظرفًا طارئًا وكنت في حاجة إلى المساعدة.
- للتأهل والحصول على هذه الخدمة، يجب أن تكون متلقيًا لخدمات الرعاية الشخصية/المرافق المنزلي.
- يجب أن تكون ضرورية طبيًا ومُنسقًا لها من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.

الرعاية الصحية النهارية للبالغين

- يجب أن يوصي بها مقدم الرعاية الأولية ويكون منسقًا لها من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.
- تقدم خدمات التنقيف الصحي، والتغذية، والتمريض، والخدمات الاجتماعية، والمساعدة على المعيشة اليومية، والعلاج التأهيلي والخدمات الصيدلانية والإحالات لرعاية الأسنان وغيرها من أنواع الرعاية المتخصصة.

الرعاية الصحية النهارية للبالغين المصابين بالإيدز

- يجب أن يوصي بها مقدم الرعاية الأولية ويكون منسقًا لها من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.
- تقدم الرعاية الطبية العامة والتمريض، وخدمات داعمة بشأن تعاطي المواد، والخدمات الداعمة للصحة النفسية، والخدمات التغذوية الفردية والجماعية، بالإضافة إلى التنشئة الاجتماعية المنظمة، والأنشطة الترويجية الترفيحية والصحية.

علاج مرض السل

- عبارة عن مساعدة فيما يخص تناولك علاج مرض السل وتوفير رعاية المتابعة.

رعاية الحالات المتأخرة

- تساعد رعاية الحالات المتأخرة المرضى وأسرة في العناية باحتياجاتهم الخاصة التي تظهر في أثناء المراحل الأخيرة من المرض وبعد الوفاة.
- يجب أن تكون ضرورية طبيًا ومُنسقًا لها من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.
- تقدم خدمات الدعم وبعض الخدمات الطبية للمرضى الذين من المتوقع لهم الحياة لمدة عام واحد أو أقل.
- يمكنك الحصول على هذه الخدمات في منزلك، أو في المستشفى، أو في دار رعاية.
- فيما يخص الأطفال الأقل من واحد وعشرين (21) عامًا، تتم تغطية الخدمات الضرورية طبيًا لعلاج المرض.

إذا كانت لديك أي استفسارات عن هذه الخدمات، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

رعاية الأسنان

تؤمن الخطة الصحية شركاء الرعاية في MetroPlusHealth بأن توفير رعاية جيدة للأسنان أمر مهم للرعاية الصحية العامة. لذا، نوفر رعاية الأسنان بموجب تعاقده مع DentaQuest الخبيرة في تقديم خدمات الأسنان عالية الجودة، أو من خلال تعاقده مع أطباء أسنان فرادى خبراء في تقديم خدمات الأسنان عالية الجودة. تشمل الخدمات المشمولة بالتغطية خدمات الأسنان الدورية والعادية، مثل فحوصات الأسنان الوقائية، والتنظيف، والأشعة السينية، والحشوات، وغير ذلك من الخدمات لفحص أي تغييرات أو تشوهات قد تتطلب العلاج و/أو رعاية متابعة 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. يستعين نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth بشركة DentaQuest لتقديم خدمات الأسنان. 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 على metroplus.org أو بالطلب من خلال الاتصال بخدمات أعضاء نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على الرقم 800-303-9626. إذا لم تقم باختيار طبيب أسنان، فسيتم اختيار أحدهم لك. يمكنك دائمًا تغيير طبيب أسنانك. اتصل بطبيب أسنانك الحالي لمعرفة ما إذا كان مشاركًا مع DentaQuest.

- إذا كنت بحاجة إلى العثور على طبيب أسنان أو تغيير طبيبك الحالي، فيرجى الاتصال بشركة DentaQuest على الرقم 844.284.8819 أو يرجى الاتصال بنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على الرقم 800.303.9626. يعمل ممثلو خدمات الأعضاء على تقديم المساعدة لك. يتحدث الكثير منهم بلغتك أو لديهم تعاقده مع خدمات خط اللغات.
- أبرز بطاقة هوية العضوية للحصول على مزايا رعاية الأسنان. سوف تحصل على بطاقة هوية منفصلة لرعاية الأسنان. عندما تزور الطبيب، ينبغي لك أن تُظهر بطاقة الهوية الخاصة بخططك.
- يمكنك أيضًا الذهاب إلى عيادة أسنان يديرها مركز طب أسنان أكاديمي دون إحالة. اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتحديد موقع مركز طب أسنان أكاديمي.

رعاية تقويم الأسنان

سيغطي نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth مقوم الأسنان للأطفال حتى سن 21 عامًا ممن لديهم مشكلة جسيمة في أسنانهم، مثل عدم إمكانية مضغ الطعام بسبب الاوجاج الشديد في الأسنان، أو الحنك المشقوق، أو الشفة المشقوقة.

رعاية البصر

- خدمات طبيب العيون وأخصائي تجهيز الوسائل البصرية وأخصائي البصريات.
- تغطية العدسات اللاصقة، و/أو العدسات متعددة الكربونات، و/أو العين الصناعية، و/أو استبدال النظارات المفقودة أو التالفة، بما في ذلك الإصلاحات، عند ضرورة ذلك طبيًا. تتم تغطية العين الصناعية بطلب من مقدم خدمات تابع للخطة
- فحوصات العين، كل عامين عمومًا، ما لم تكن هناك حاجة طبية لإجرائها أكثر من ذلك
- النظارات، باطارات جديدة معتمدة من Medicaid، كل عامين أو أكثر عند ضرورة ذلك طبيًا
- اختبار ضعف الرؤية والوسائل المساعدة على الإبصار المطلوبة من الطبيب
- الإحالات المتخصصة من أجل أمراض ومشكلاتها

رعاية المستشفى

الوصول إلى المستشفيات التابعة لمركز الإيدز المخصص

- رعاية المرضى المقيمين
- الرعاية الخارجية
- المختبر، الأشعة السينية، اختبارات أخرى

رعاية 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 لضمان استمرار استقرار حالتك. حسب حاجتك، قد يتم علاجك في غرفة طوارئ أو في غرفة رعاية داخل مستشفى أو في مكان آخر. يعرف ذلك باسم خدمات ما بعد استقرار الحالة.
- لمعرفة المزيد عن خدمات الطوارئ، اطلع على الصفحة 19.

الرعاية المتخصصة

تشمل الخدمات المقدمة من الممارسين الآخرين، وتتضمن:

- أخصائي العلاج الطبيعي
- أخصائي العلاج الوظيفي والنطق
- أخصائي السمع
- القابلات
- إعادة تأهيل القلب
- رعاية متخصصة أخرى لأمراض غير فيروس نقص المناعة البشرية
- أمراض القلب
- أمراض الجلدية
- طب الغدد الصماء (السكر)

- طب الجهاز الهضمي
- طب الأعصاب
- طب العيون
- إدارة الألم

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

الرعاية في مرافق الإيواء الخاصة بالرعاية الصحية (دار الرعاية التمريضية)

- تشمل فترات الإقامة قصيرة المدى، أو إعادة التأهيل، والإقامة والرعاية طويلة الأجل؛
- يجب أن تُطلب من طبيب ويصرح بها نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth؛
- تتضمن خدمات دور الرعاية التمريضية المشمولة بالتغطية الإشراف الطبي والرعاية التمريضية على مدار 24 ساعة، وتقديم المساعدة في أنشطة المعيشة اليومية، والعلاج الطبيعي، والعلاج الوظيفي، وعلاج مشكلات النطق واللغة.

إذا كنت في حاجة إلى إقامة طويلة المدى في دار الرعاية التمريضية، فيجب أن تحدد إدارة الصحة في ولاية نيويورك ما إذا كنت مستوفياً لبعض متطلبات الدخل الخاصة ببرنامج Medicaid. يمكن أن يساعدك نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth ودار الرعاية التمريضية على تقديم الطلب.

يجب أن تحصل على هذه الرعاية من دار الرعاية التمريضية الموجودة ضمن شبكة مقدمي الخدمات لنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. إذا اخترت دار رعاية خارج شبكة نهج شركاء الرعاية في 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 الرعاية وشبكات الخطط.

اتصل على الرقم 800.303.9626 للحصول على مساعدة في العثور على دار رعاية داخل شبكتنا.

الرعاية الصحية السلوكية

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

الرعاية الصحية العقلية للبالغين

- خدمات الطب النفسي
- الخدمات النفسية
- علاج الصحة العقلية للمرضى الداخليين والخارجيين
- الحقن للحالات ذات الصلة بالصحة السلوكية
- خدمات إعادة التأهيل إذا كنت في منزل مجتمعي أو تخضع لعلاج قائم على العائلة
- الاستشارة الفردية والجماعية من خلال عيادات مكتب الصحة العقلية (OMH)

الرعاية الصحية العقلية للبالغين من المرضى الخارجيين

- الرعاية اليومية المتواصلة (CDT)
- الإقامة الجزئية في المستشفى

رعاية الصحة العقلية التأهيلية للمرضى الخارجيين من البالغين

- العلاج المجتمعي الفعال (ACT)
- الخدمات الموجهة للاستشفاء الشخصي (PROS)

خدمات أزمات الصحة العقلية للبالغين

- برنامج رعاية الطوارئ النفسية الشاملة (CPEP)، بما في ذلك سرير الملاحظة الممتدة
- خدمات التدخل في الأزمات
 - خدمات الهاتف المحمول والأزمات الهاتفية
- برامج الإيواء أثناء الأزمات
 - دعم الأزمة السكنية: هذا برنامج مخصص للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكبر ممن يعانون من أعراض الاضطراب العاطفي. لا يمكن التحكم في هذه الأعراض في المنزل أو في المجتمع دون مساعدة.
 - سكن الأزمات الحرجة: هذا برنامج علاجي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر ممن يعانون من ضائقة عاطفية شديدة.

خدمات علاج الاضطراب الناتج عن تعاطي المخدرات

- خدمات الأزمات
 - إدارة الانسحاب المدار طبيًا
 - إدارة الانسحاب تحت الإشراف الطبي (مريض مقيم/غير مقيم)
- خدمات علاج إدمان المرضى المقيمين (سواء في المستشفى أو مجتمعيًا)
 - خدمات علاج الإدمان في مرافق الإقامة
 - الاستقرار في مرافق الإيواء
 - إعادة التأهيل في مرافق الإيواء
 - إعادة الاندماج في مرافق الإقامة
- خدمات علاج إدمان المرضى الخارجيين
 - علاج مكثف للمرضى الخارجيين
 - خدمات إعادة تأهيل المرضى الخارجيين
 - إدارة الانسحاب للمرضى الخارجيين
 - العلاج بمساعدة الأدوية
- برامج علاج تعاطي المواد الأفيونية (OTP)

علاج اضطراب القمار المُقدّم من البرامج المعتمدة من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS)

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

يمكنك الحصول على علاج اضطراب القمار:

- وجّهًا لوجه؛ أو
- من خلال الرعاية الصحية عبر الهاتف.

إذا كنت تريد علاج اضطراب القمار، فيمكنك الحصول عليه من أحد برامج العيادات الخارجية التابعة لمكتب خدمات ووسائل

دعم مكافحة الإدمان، أو من خلال أحد برامج الإقامة أو المرضى المقيمين التابعة لمكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان، في حالة الضرورة.

ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك للحصول على هذه الخدمات. إذا احتجت إلى مساعدة في العثور على مقدم خدمة، فيرجى الاتصال بخدمات الأعضاء لدى MetroPlusHealth على الرقم الوارد أدناه. لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (للهاتف النصي (TTY): (711).

خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA)

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

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

من يمكنه الحصول على تحليل السلوك التطبيقي (ABA)؟

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

تشمل خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA) ما يلي:

- التقييم والعلاج من طبيب، أو محلل سلوكي مرخص، أو مساعد محلل سلوكي معتمد،
- العلاجات الفردية التي يتم تقديمها في المنزل أو أي بيئة أخرى،
- العلاج السلوكي التكيفي الجماعي،
- التدريب والدعم للأسرة ومقدمي الرعاية.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (للهاتف النصي (TTY): (711).

خدمات الصحة السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية (BH HCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE)

تساعدك هذه الخدمات على تحقيق أهداف حياتك، مثل الحصول على وظيفة، أو الالتحاق بمدرسة، أو غير ذلك من مجالات الحياة التي تود تحسينها. لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً، يجب أن يكمل مدير الرعاية في دار الصحة فحصاً قصيراً لك يُوضح ما إذا كان بإمكانك الاستفادة من هذه الخدمات. إذا بين الكشف أن بإمكانك الاستفادة من الخدمات، فسيجري مدير الرعاية تقييمًا كاملاً معك لمعرفة احتياجاتك الصحية بالكامل، بما في ذلك الخدمات البدنية والسلوكية والتأهيلية.

تشتمل خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية على ما يلي:

- **خدمات التأهيل** - تساعدك على تعلم مهارات جديدة تساعدك على العيش المستقل في المجتمع.
- **خدمات الدعم التعليمي** - تساعدك على إيجاد طرق للعودة إلى الدراسة للحصول على التعليم والتدريب اللذين يساعدانك في الحصول على وظيفة.
- **خدمات التدريب قبل المهني** - تساعدك على تعلم المهارات اللازمة للاستعداد للوظيفة.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

- خدمات التوظيف الانتقالية - تمنحك الدعم لفترة قصيرة أثناء تجربتك وظائف مختلفة. ويشمل ذلك تدريب ما قبل العمل لتعزيز مهارات العمل لمساعدتك على الاحتفاظ بوظيفة تتقاضى عنها الحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه.
- الخدمات الوظيفية المدعومة المكثفة - تساعدك على العثور على وظيفة بالحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه والحفاظ عليه.
- الخدمات الوظيفية المدعومة المستمرة - تساعدك على الاحتفاظ بوظيفتك وتحقيق النجاح بها.
- خدمة النقل غير الطبي - النقل إلى الأنشطة غير الطبية المرتبطة بتحقيق هدف ضمن خطة الرعاية.

خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية للبالغين (BH HCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE)

يمكن أن تساعد خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي أعضاء خطط الصحة والتعافي في MetroPlusHealth على تحقيق أهدافهم في الحياة والانخراط أكثر في المجتمع. يمكن أن تساعد هذه الخدمات في:

- الاستقلالية: مهارات الحياة اليومية والمهارات الاجتماعية
- التعليم والتوظيف
- وسائل دعم الأقران والأسرة
- إدارة الأزمات - تساعد خدمات الراحة في الأزمات على إدارة الأزمات المتعلقة بالصحة النفسية وتعاطي المخدرات في بيئة آمنة.

BH لأعضاء الخطة الصحية والاستشفائية (HARP الأهلية and Tiers)

يستخدم مديرو الرعاية المنزلية الصحية (HHCMS) تقييم أهلية ولاية نيويورك لتحديد ما إذا كان أعضاء HIV SNP HARP المؤهلون بإمكانهم الاستفادة من خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية (BHHCBS) للبالغين، وإذا كان الأمر كذلك، فأى مستوى خدمة هم مؤهلون له.

- قبل التقييم، يجب على مديري الرعاية المنزلية الصحية التحقق من حالة الاشتراك في HIV SNP.
- يقدم المستوى الأول من الخدمات تلك الخدمات:
 - التعليم
 - التوظيف
- يشتمل المستوى 2 من الخدمات على جميع عناصر المستوى 1، بالإضافة إلى:
 - التأهيل/وسائل الدعم السكني
- **ملاحظة:** ولاية نيويورك بصدد تغيير عملية تقييم خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية وإعادة تقديمها في هيئة خدمات التعافي والتمكين المجتمعي. الهدف هو القضاء على العقبات الماثلة أمام الوصول إلى شبكة الإحالة وتوسيعها لتعزيز زيادة استخدام الخدمات. ويرد تفصيل الخدمات الأربع (4) المعاد تقديمها تحت خدمات التعافي والتمكين المجتمعي في الصفحة 31.
- تستند الأهلية للاستفادة من خطة HARP إلى عوامل محددة، مثل الاستخدام السابق لخدمات الصحة السلوكية في Medicaid.

- يمكن أن يطلب الأفراد من مقدمي الخدمات المعالجين البحث عن وضع أهليتهم أو يمكنهم الاتصال بـ New York Medicaid Choice على الرقم 855.789.4277؛ ولمستخدمي الهاتف النصي: 888.329.1541.

وصف خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية للبالغين وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي

هناك مجموعة متنوعة من الخدمات الصحية والبشرية التي يمكن توفيرها عبر خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية المتاحة وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي التي يمكنها مساعدتك على تحقيق أهدافك في الحياة وتجعلك أكثر نشاطاً في مجتمعك. إذا كنت مؤهلاً، فيمكنك تلقي الخدمات التالية:

تشمل خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية:

- **خدمات التأهيل** - للأعضاء الذين يحتاجون إلى اكتساب المهارات الحياتية، والوظيفية، والاجتماعية الأساسية. الخدمات: مساعدة الأعضاء على اكتساب المهارات، بما فيها التواصل الفعال وبناء العلاقات في المجتمع، فضلاً عن استخدام الموارد المجتمعية. قد يكون ذلك مفيداً بعد التشرّد، أو العلاج في المستشفى، أو الحبس لمدة طويلة.
- **خدمات الدعم التعليمي** - تساعدك على إيجاد طرق للعودة إلى الدراسة للحصول على التعليم والتدريب اللذين يساعدانك في الحصول على وظيفة. تشمل الخدمات على ما يلي:
 - المساعدة في تقديم طلبات لتلقي مساعدة مالية والالتحاق بالمدارس؛
 - التسجيل في المدارس؛
 - التعامل مع النظام المدرسي؛
 - التفاوض على ترتيبات تيسيرية معقولة؛
 - التعرف على موارد التدريس الخاص.
- **خدمات التدريب قبل المهني** - تساعدك على تعلم المهارات اللازمة للاستعداد للوظيفة. تشمل الخدمات على ما يلي:
 - إعداد الأعضاء للتوظيف التنافسي، الذين يملكون خبرة ضئيلة أو معدومة في العمل أو لم يعملوا منذ فترة طويلة.
 - يجب أن تتاح الفرص في مكان عمل متكامل؛ حيث يتم توظيف الأشخاص في المجتمع العام.
- **خدمات التوظيف الانتقالية** - تمنحك الدعم لفترة قصيرة أثناء تجربتك وظائف مختلفة. ويشمل ذلك تدريباً في أثناء الخدمة لتعزيز مهارات العمل لمساعدتك على الاحتفاظ بوظيفة تتقاضى عنها الحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه.
 - إعداد الأعضاء للتوظيف التنافسي في المجتمع العام، الذين يملكون خبرة ضئيلة أو معدومة في العمل أو لم يعملوا منذ فترة طويلة.
 - ينسق فرص التوظيف المؤقت مقدم خدمات HCBS في اتفاق رسمي مع الشركات التي توظف الأشخاص في المجتمع العام.
- **الخدمات الوظيفية المدعومة المكثفة** - تساعدك على العثور على وظيفة بالحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه والحفاظ عليه.
- **الخدمات الوظيفية المدعومة المستمرة** - تساعدك على الاحتفاظ بوظيفتك وتحقيق النجاح بها.
- **خدمة النقل غير الطبي** - النقل إلى الأنشطة غير الطبية المرتبطة بتحقيق هدف ضمن خطة الرعاية.

ستساعدك الخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية للصحة السلوكية الأربع (4) للبالغين التي نُقلت إلى خدمات التعافي والتمكين المجتمعي على تحسين الوصول إلى الخدمات والاستفادة من خبرات الأطباء وممارسي إعادة التأهيل لدعم عملية الأهلية والقبول. يمكنك الحصول على خدمات التعافي والتمكين المجتمعي إذا أوصى لك بها ممارس مرخص في أساليب العلاج. تشمل خدمات التعافي والتمكين المجتمعي الجديدة ما يلي:

- إعادة التأهيل النفسي الاجتماعي (PSR)
- الدعم والعلاج النفسي المجتمعي (CPST)
- خدمات التمكين - وسائل دعم الأقران
- دعم الأسر وتدريبها (FST)

ملاحظة: أصبحت خدمات الرعاية المؤقتة قصيرة الأجل والمكثفة في وقت الأزمات التي كانت في السابق جزءًا من خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية من مزايا التدخل في الأزمات. يُطلق الآن عليها اسم "خدمات الإيواء أثناء الأزمات"، ولا تزال متوفرة لجميع أعضاء الرعاية المُدارة بخطة Medicaid للبالغين. قد تشمل هذه الخدمات ما يلي:

- دعم الأقران؛
- التنسيق مع مقدمي الخدمات الآخرين؛
- التدريب على الصحة والعافية؛
- التخطيط لمنع الأزمات؛
- التثقيف بشأن أدوات المساعدة الذاتية؛
- حل النزاعات؛
- إشراك الأسرة ووسائل الدعم الطبيعية الأخرى؛
- الإحالات أو الروابط مع مقدمي الخدمات في المجتمع

قد تشمل الخدمات السكنية الإضافية للأزمات على ما يلي:

- التقييم النفسي؛
- التقييم الشامل، بما في ذلك الفحص للكشف عن أمراض الصحة البدنية؛
- تقييم المخاطر؛
- إدارة الدواء؛
- الاستشارة الفردية والجماعية؛
- دعم الأسر؛
- دعم الأقران؛
- الإحالات أو الروابط مع مقدمي الخدمات في المجتمع

خدمات التدخل في الأزمات للكبار والأطفال

ستدفع خطة MetroPlusHealth مقابل خدمات سكن الأزمات. هذه خدمات ليلية. تعالج هذه الخدمات الأطفال والبالغين الذين يعانون من أزمة عاطفية. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

دعم الأزمة السكنية

هذا برنامج مخصص للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكبر ممن يعانون من أعراض الاضطراب العاطفي. لا يمكن التحكم في هذه الأعراض في المنزل أو في المجتمع دون مساعدة.

سكن الأزمات الحرجة

هذا برنامج علاجي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر ممن يعانون من ضائقة عاطفية شديدة.

سكن الأزمات للأطفال

هذا برنامج دعم وعلاج للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. تساعد هذه الخدمات الأشخاص في التغلب على الأزمة العاطفية والعودة إلى منازلهم ومجتمعهم.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الأزمة الصحية السلوكية : 866.728.1885

خدمات الهاتف المحمول والأزمات الهاتفية

برنامج رعاية الطوارئ النفسية الشاملة (CPEP)، بما في ذلك سرير الملاحظة الممتدة.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي TTY) 711).

خدمات الحد من مخاطر الإدمان

إذا كنت في حاجة إلى مساعدة تتعلق باضطراب تعاطي المخدرات، فيمكن أن تقدم خدمات الحد من المخاطر نهجًا كاملاً موجهاً للمريض لصحتك ورفاهيتك. تغطي خطة الشراكة في الرعاية لدى MetroPlusHealth الخدمات التي قد تساعد في الحد من أضرار الإدمان والأضرار الأخرى ذات الصلة. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

- خطة رعاية يضعها أحد خبراء التعامل مع مدمني العقاقير.
- الاستشارات الداعمة الفردية التي تساعدك في تحقيق أهدافك.
- الاستشارات الداعمة الجماعية وسط مساحة آمنة للتحدث مع الآخرين حول المشاكل التي تؤثر على صحتك ورفاهيتك.
- الاستشارات لمساعدتك على تناول الدواء الموصوف لك واستمراره.
- مجموعات الدعم لمساعدتك على فهم أفضل لتعاطي المخدرات وتحديد أساليب التكيف ومهاراته التي تناسبك.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي TTY): 711).

خدمات الرعاية الصحية السلوكية للأطفال

ستغطي 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 لأطفال مؤهلين معينين أقل من 21 عامًا.

ويمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على هذه الخدمات:

- خدمات الأزمات
 - إدارة الانسحاب المدار طبيًا
 - إدارة الانسحاب تحت الإشراف الطبي (مريض مقيم/غير مقيم)
- خدمات علاج إدمان المرضى المقيمين (سواء في المستشفى أو مجتمعيًا)
- خدمات علاج الإدمان في مرافق الإقامة
 - الاستقرار في مرافق الإيواء
 - إعادة التأهيل في مرافق الإيواء
- خدمات علاج إدمان المرضى الخارجيين
 - علاج مكثف للمرضى الخارجيين
 - خدمات إعادة تأهيل المرضى الخارجيين
 - إدارة الانسحاب للمرضى الخارجيين
 - العلاج بمساعدة الأدوية

- برامج علاج تعاطي المواد الأفيونية (OTP)

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

- لديهم دخل الضمان التكميلي (SSI)؛
- لديهم حالة التأمين الفيدرالي للضمان الاجتماعي للإعاقة (SSDI)؛
- تم اعتماد حالتهم باعتبارهم ذوي إعاقة من خلال لجنة مراجعة العجز الطبي في ولاية نيويورك.

خدمات علاج الأطفال والأسرة ودعمهم (CFTSS)

خدمات علاج الأطفال والأسرة ودعمهم مخولة لِيتم تقديمها ضمن فوائد الفحص، والتشخيصات والعلاج المبكر والدوري (تُعرف بشكل عام باسم EPSDT). الفحص، والتشخيصات، والعلاج المبكر والدوري هو مجموعة من فوائد Medicaid للأطفال الأقل من 21 عامًا، وتركز بشكل أساسي على الرعاية الطبية الوقائية للأطفال (مثل الزيارات لمتابعة صحة الأطفال، والتطعيمات والفحوصات في سن معين).

- إذا كنت 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 علاج الأطفال والأسرة ودعمهم.

استخدم بطاقة مزايا MetroPlusHealth للحصول على خدمات علاج الأطفال والأسرة ودعمهم. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

- **ممارسًا معتمدًا من خارج الشبكة (OLP):** تتيح لك هذه الميزة الحصول على علاج فردي، أو جماعي، أو عائلي في المكان الذي يُشعرك بأقصى قدر من الراحة. لا يحتاج الطفل/الشاب إلى تشخيص صحي سلوكي للوصول إلى ممارس معتمد من خارج الشبكة.

الممارسون المعتمدون من خارج الشبكة هم ممارسون صحيون سلوكيون غير معتمدين كأطباء (NP-LBHP) ويشملون:

- محللين نفسيين معتمدين
- أخصائيين اجتماعيين سريريين معتمدين
- معالجي زواج وأسرة معتمدين
- استشاريين في الصحة العقلية معتمدين
- أساتذة معتمدين من الأخصائيين الاجتماعيين تحت إشراف الأخصائيين الاجتماعيين السريريين المعتمدين (LCSWs)، أو أخصائيين نفسيين معتمدين أو أطباء نفسيين.

- **إعادة التأهيل الاجتماعي النفسي (PSR):** تساعدك هذه الميزة 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 "بالخدمات المنزلية المكثفة" أو "إدارة تجنب الأزمات والتدريب عليها" أو "الدعم والخدمات المنزلية المكثفة". يمكن لمقدمي الرعاية المؤهلين الحاصلين على درجة

الماجستير كأخصائي اجتماعي، أو في الاستشارة، أو الصحة النفسية أو أحد المجالات الإنسانية، بالإضافة إلى الحصول على خبرة تطبيقية لمدة عام واحد، تقديم جميع مظاهر الدعم والعلاج النفسي المجتمعي، بما في ذلك الاستشارة.

دعم وخدمات الأقران بالأسرة (FPSS). مجموعة من الأنشطة ووسائل الدعم الرسمية وغير الرسمية المُقدّمة للأسر التي تعنتي/تربي طفلاً يعاني من مصاعب اجتماعية، أو عاطفية، أو طبية، أو نمائية، أو تعاطي المواد، أو مصاعب سلوكية أو كل ذلك في منزله، أو مدرسته، أو مكان إلحاقه، 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.

دعم أقران الشباب (YPS). تُقدّم هذه الميزة من قِبل مسؤول دعم مُعتمد لخدمات أقران الشباب، أو مسؤول دعم مُعتمد لخدمات تعافي الأقران مع التركيز على الشباب الذين خاضوا تجارب مماثلة. حصل 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 جماعة عندما يعاني الطفل أو الشاب كرتباً تعجز عائلته أو أصدقائه وبقية وسائل الدعم عن مساعدته. 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. لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): 711).

خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية (HCBS) -برنامج إعفاء الأطفال المادة 1915 (الفقرة ج)

تغطي ولاية نيويورك خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية (HCBS) بموجب برنامج إعفاء الأطفال. سيغطي MetroPlusHealth خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية للأعضاء المشاركين في برنامج إعفاء الأطفال وتوفر إدارة الرعاية لهذه الخدمات.

تقدم خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية خدمات شخصية ومرنة لتلبية احتياجات كل طفل/شاب. تتوفر الخدمات المنزلية والمجتمعية في أكثر الأماكن راحةً للأطفال/الشباب والأسر وتدعمهم فيما يعملون على تحقيق أهدافهم وإنجازاتهم.

من يمكنه الحصول على خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية؟

خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية هي للأطفال والشباب الذين:

- يحتاجون إلى المزيد من الرعاية والدعم ليقوا في المنزل/المجتمع
- لديهم احتياجات صحية، أو نمائية و/أو صحة سلوكية معقدة
- يرغبون في تجنب الذهاب إلى المستشفى أو منشأة رعاية طويلة الأمد
- يتأهلون للحصول على الخدمات المنزلية والمجتمعية وبشأنهم في برنامج إعفاء الأطفال

وسيمكن الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من الحصول على هذه الخدمات من خلال الخطة الصحية الخاصة بهم:

- **التأهيل المجتمعي** - الخدمات والدعم المباشر المرتبط باكتساب الطفل للمهارات اللازمة، والحفاظ عليها وتحسينها للقيام بأنشطة الحياة اليومية (ADLs)، و/أو الأنشطة المؤثرة في الحياة اليومية (IADLs) و/أو المهام المرتبطة بالصحة المقدمة في الأماكن المجتمعية.
- **التأهيل النهاري** - خدمات مقدمة لمساعدة الأعضاء على اكتساب المساعدة الذاتية والتنشئة الاجتماعية والمهارات التطبيقية أو الحفاظ عليها أو تحسينها، بما في ذلك مهارات الاتصال والسر الذي عادة ما يحدث بشكل منتظم في الأماكن غير السكنية، أو المنفصلة عن السكن الخاص بالشخص، أو غير ذلك من الترتيبات السكنية.
- **خدمات الدعم والدفاع عن مقدم الرعاية/الأسرة** - تدخلات فردية أو جماعية وجهًا لوجه مصممة لتعزيز قدرة الطفل/الشباب، بغض النظر عن الإعاقة (التنموية، و/أو الجسدية، و/أو السلوكية)، على العمل كجزء من وحدة مقدم الرعاية/الأسرة وتعزيز قدرة مقدم الرعاية/الأسرة على رعاية الطفل/الشباب في المنزل و/أو المجتمع. يمكن توفير استخدام هذه الخدمة للوقاية من المشكلات في الأماكن المجتمعية عندما يواجه الطفل/الشباب صعوبات.
- **الرعاية المؤقتة** - خدمات يمكن تقديمها في المنزل أو السكن من قبل مقدمي رعاية مؤهلين، أو خارج المنزل/السكن من قبل موظفين في الأماكن المجتمعية (على سبيل المثال: المراكز المجتمعية، المخيمات، المنتزهات) أو في المرافق المسموح بها. تركز الخدمات على المساعدة قصيرة الأجل التي يتم تقديمها للأطفال/الشباب، بغض النظر عن الإعاقة (التنموية، و/أو الجسدية، و/أو السلوكية)، وذلك بسبب غياب إغاثة الطفل/الشباب أو مقدم الرعاية من الأسرة للطفل/الشباب أو الحاجة إليها.
- يمكن استخدام **الرعاية المؤقتة في الأزمات** عند حدوث أزمة سلوكية أو ظرفية صعبة لا يستطيع الطفل/الشباب و/أو الأسرة/مقدم الرعاية إدارتها دون مساعدة ودعم مكثفين. يمكن تقديم خدمات الرعاية المؤقتة في الأزمات في المنزل أو السكن من قبل ممارسين مؤهلين، أو خارج المنزل/السكن من قبل موظفين في الأماكن المجتمعية أو في المرافق المسموح بها.
- **خدمات التدريب قبل المهني** - للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 14 عامًا فما فوق - مصممة لإعداد الشباب للمشاركة في العمل مدفوع الأجر أو العمل التطوعي أو الاستكشاف الوظيفي، والموجهة نحو تسهيل النجاح في أي بيئة عمل للشباب الذين لا تسمح لهم إعاقتهم بالوصول إلى خدمات التدريب قبل المهني الأخرى.
- **التوظيف المدعوم** - للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 14 عامًا فما فوق - هي خدمات مصممة بشكل فردي لإعداد الشباب ذوي الإعاقة للمشاركة في العمل مدفوع الأجر في بيئة متكاملة في القوى العاملة العامة، في وظيفة تلبي الأهداف الشخصية والمهنية.
- **خدمات الرعاية المؤقتة (الرعاية المؤقتة المخطط لها والرعاية المؤقتة في الأزمات)** - مساعدة وإغاثة قصيرة الأجل يتم تقديمها للأطفال/الشباب، بغض النظر عن الإعاقة (التنموية، و/أو الجسدية، و/أو السلوكية)، وذلك بسبب غياب إغاثة الطفل/الشباب أو مقدم الرعاية من الأسرة للطفل/الشباب أو الحاجة إليها.
- **الرعاية التلطيفية** - رعاية طبية متخصصة تركز على توفير الإغاثة من الأعراض أو التوتر الناتج عن حالة مرضية مزمنة أو مهددة للحياة.
 - العلاج التعبيري
 - العلاج بالتدليك
 - خدمات صدمات الفقد
 - إدارة الألم والعرض
- **التعديلات البيئية** - تقدم تعديلات مادية داخلية وخارجية للمنزل أو أماكن الإقامة المؤهلة الأخرى للطفل المسجل وفقًا لخطة رعاية الطفل (POC).
- **تعديل المركبات** - تقدم تعديلات مادية للمركبات الرئيسية للطفل المسجل، وفقًا لخطة رعاية الطفل (POC).

- **التقنية التطبيقية والمساعدة** - توفر الوسائل التكنولوجية والأجهزة المحددة ضمن خطة رعاية الطفل (POC).
 - **النقل غير الطبي** - تتوفر خدمات النقل غير الطبي لأعضاء للوصول إلى الخدمات المنزلية والمجتمعية المعتمدة والوجهات المرتبطة بهدف مدرج في خطة رعاية الطفل/الشباب. تشمل الأمثلة التي قد يتم فيها طلب هذه الخدمة النقل إلى الخدمات المنزلية والمجتمعية حيث تم تحديد أن الطفل/الشباب مؤهل للحصول عليها، أو مقابلة عمل، أو معرضًا جامعيًا، أو ندوة صحية، أو فصلًا تحضيريًا لـ GED، وما إلى ذلك.
 - يجب أن يتلقى الأطفال/الشباب المشاركون في برنامج إعفاء الأطفال خدمة إدارة الرعاية. توفر إدارة الرعاية شخصًا يمكنه المساعدة في العثور على الخدمات المناسبة لك والحصول عليها.
 - إذا كنت تتلقى إدارة الرعاية من وكالة إدارة الرعاية في دار الرعاية الصحية (CMA)، يمكنك البقاء مع وكالة إدارة الرعاية الخاصة بك. سيعمل MetroPlusHealth مع وكالة إدارة الرعاية لمساعدتك في الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها.
 - إذا كنت تتلقى خدمة إدارة الرعاية من خدمة تقييم الأطفال والشباب (C-YES)، فستعمل خطة MetroPlusHealth الصحية مع C-YES وتوفر خدمة إدارة الرعاية الخاصة بك.
- لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): 711).

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

ستغطي خطة MetroPlusHealth خدمات المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-I للأطفال والشباب دون سن 21 عامًا.

تعمل المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-I مع الأسر على تعزيز العافية والنتائج الإيجابية للأطفال الذين في رعايتها. وتستخدم المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-I ممارسات مستنيرة للخدمات لتلبية الاحتياجات الفريدة لكل طفل. لا تخدم المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-I سوى الأطفال والشباب الذين تتم إحالتهم إليها من جانب المنطقة المحلية المعنية بالخدمات الاجتماعية.

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

خدمات أساسية محدودة ذات صلة بالصحة

1. بناء المهارات
2. وسائل دعم الرضاعة وإدارة الأدوية
3. تخطيط معالجة برنامج Medicaid والتخطيط للخروج من المستشفى
4. الاستشارة والإشراف السريري
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 بالتطور والصحة السلوكية
3. خدمات علاج الأطفال والأسرة ودعمهم (CFTSS)
4. خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية

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

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

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): (711).

خدمات العقم

إذا لم تُرزقي بحمل، فإن خطة MetroPlusHealth تعطي خدمات قد تساعدك في هذا الشأن. سنغطي بعض الأدوية الخاصة بالعقم. سنتنصّر هذه الميزة على تغطية 3 دورات علاجية مدى الحياة.

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

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

الأهلية

قد تكونين مؤهلة لخدمات العقم إذا استوفيت المعايير التالية:

- أن يكون عمرك بين 21-34 عامًا ولم تُرزقي بحملٍ بعد 12 شهرًا من ممارسة الجنس المنتظمة غير المحمية.
- أن يكون عمرك بين 35-44 عامًا ولم تُرزقي بحملٍ بعد ستة أشهر من ممارسة الجنس المنتظمة غير المحمية.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): (711).

خدمات أخرى مشمولة بالتغطية

- المعدات الطبية طويلة البقاء/أجهزة السمع/الأطراف الاصطناعية/وسائل تقويم العظام
- الخدمات المطلوبة بأمر المحكمة
- إدارة الحالات
- المساعدة في الحصول على خدمات الدعم الاجتماعي.
- مراكز الصحة الاتحادية المؤهلة (FQHC)
- تنظيم الأسرة
- خدمات اختصاصي الأقدام

المزايا التي يمكنك الحصول عليها بموجب خطتنا أو بواسطة بطاقة Medicaid

بالنسبة إلى بعض الخدمات، يمكنك تحديد مكان حصولك على الرعاية. يمكنك الحصول على هذه الخدمات باستخدام بطاقة عضوية نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. كما يمكنك الذهاب إلى بعض مقدمي الخدمات الذين سيأخذون بطاقة مزايا Medicaid. لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية للحصول على هذه الخدمات. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك استفسارات على 800.303.9626.

تنظيم الأسرة

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

يمكنك الحصول على عقاقير تحديد النسل، وأجهزته (اللولب والعوازل الأنثوية) المتوفرة من خلال وصفة طبية، إضافة إلى منع الحمل الطارئ، والتعقيم، واختبار الحمل، والرعاية قبل الولادة وخدمات الإجهاض. يمكنك أيضًا الاجتماع مع مقدم خدمات تنظيم

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الأسرة من أجل اختبار فيروس العوز المناعي البشري والعدوى المنقولة جنسياً والعلاج والاستشارة المرتبطة بها من أجل نتائج اختبارك. تشمل زيارات تنظيم الأسرة أيضاً الفحوصات الخاصة بالسرطان والحالات الأخرى المرتبطة به.

فحص فيروس نقص المناعة البشرية والعدوى المنقولة جنسياً

يمكنك أيضاً الحصول على هذه الخدمة في أي وقت من مقدم الرعاية الأولية أو أطباء نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. عند الحصول على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة، يمكنك الذهاب إلى أي طبيب أو عيادة تقبل Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. لا تحتاج إلى إحالة عند حصولك على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة.

يجب أن يتحدث الجميع مع طبيبيهم حول الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية. للحصول على الاختبارات المجانية لفيروس نقص المناعة البشرية المتوفرة في المجتمع، اتصل بالرقم الساخن الخاص بفيروس نقص المناعة البشرية في ولاية نيويورك على الرقم 800.872.2777 أو 800.541.AIDS (2437). للغة الإسبانية، اتصل بالرقم 800.233.SIDA (7432) ولهااتف ضعاف السمع اتصل بالرقم 800.369.AIDS (2437).

تشخيص مرض السل وعلاجه

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

المزايا باستخدام بطاقة MEDICAID فقط

توجد بعض الخدمات التي لا يوفرها نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. يمكنك الحصول على هذه الخدمات من أي موفر رعاية يقبل Medicaid من خلال استخدام بطاقة مزايا Medicaid Benefit الخاصة بك.

الصيدلية

يمكنك الحصول على الوصفات الطبية والأدوية المتاحة دون وصفة طبية والتركيبات المعوية وبعض المستلزمات الطبية من أي صيدلية تقبل 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 عملية بسيطة بالنسبة إلى طبيبك ولا يمنعك من الحصول على الأدوية التي تحتاج إليها.

النقل

يغطي Medicaid العادي النقل في الحالات الطارئة وغير الطارئة.

للحصول على النقل في الحالات غير الطارئة، يجب أن تتصل أنت أو مقدم الرعاية الخاص بـ Medical Answering Services (MAS) على الرقم 844.666.6270. وإذا أمكن، يجب أن تتصل أنت أو مقدم الخدمات بخدمات الرد الطبي قبل 3 أيام على الأقل من موعدك الطبي وتقديم رقم هوية Medicaid الخاص بك (مثل AB12345C)، وتاريخ الموعد وزمنه، والعنوان حيثما ستنذهب، والطبيب الذي ستزوره. تتضمن وسائل النقل في الحالات غير الطارئة: السيارات الملاكي، والحافلات، وسيارات الأجرة، وسيارات الإسعاف، والنقل العام. لمزيد من المعلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات النقل الخاصة بك، 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
- خدمات الإسكان
- برنامج تنسيق خدمات Medicaid (MSC)
- الخدمات المقدمة ضمن برنامج الخدمات المنزلية والمجتمعية المستندة إلى برنامج الإعفاء
- خدمات النموذج الطبي (الرعاية المنزلية) المستندة إلى برنامج الإعفاء

الخدمات التي لا تشملها التغطية

لا يوفر نهج شركاء الرعاية في *MetroPlusHealth* أو *Medicaid* هذه الخدمات. إذا حصلت على أي من هذه الخدمات، فقد تضطر إلى سداد فاتورة مقابل الحصول عليها.

- الجراحة التجميلية إذا لم تكن مطلوبة طبيًا
- المستلزمات الشخصية ووسائل الراحة
- الخدمات المتوفرة من مقدم رعاية ليس تابعًا لنهج شركاء الرعاية في *MetroPlusHealth*، ما لم يكن مقدم رعاية مسموحًا لك بزيارته كما هو مذكور سابقًا في هذا الكتيب، أو ما لم يرسلك نهج شركاء الرعاية في *MetroPlusHealth* أو مقدم الرعاية الأولية إلى ذلك المقدم المذكور، فإنها تكون خدمات طارئة.

قد تضطر إلى الدفع مقابل أي خدمة لا يوافق عليها مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. أو إذا وافقت على أن تصبح مريضًا صاحب "الدفع الخاص" أو "الدفع الذاتي" قبل حصولك على الخدمة، فيجب عليك الدفع مقابلها.

يتضمن ذلك:

- الخدمات غير المشمولة بالتغطية (المذكورة سابقًا)،
- الخدمات غير المصرح بها،
- الخدمات المقدمة من مقدمي رعاية ليسوا تابعين لنهج شركاء الرعاية في *MetroPlusHealth*

إذا تلقيت فاتورة

إذا تلقيت فاتورة مقابل علاج أو خدمة تعتقد أنه لا يجب عليك الدفع مقابلها، فلا تتجاهل الأمر. اتصل بنهج شركاء الرعاية في *MetroPlusHealth* على الرقم 800.303.9626 مباشرة. يمكن أن يساعدك نهج شركاء الرعاية في *MetroPlusHealth* على فهم سبب تلقيك فاتورة. إذا لم تكن مسؤولاً عن السداد، فسيصل نهج شركاء الرعاية في *MetroPlusHealth* بمقدم الرعاية وتساعد في حل المشكلة لك.

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

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

التصريح بالخدمة

التصديق المسبق:

توجد بعض العلاجات والخدمات التي تحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها أو من أجل أن تصبح قادرًا على الحصول عليها.

يُطلق على ذلك التصديق المسبق. يمكن أن تطلب ذلك بنفسك أو شخصًا ما تثق به. يجب الموافقة على العلاجات والخدمات التالية قبل أن تحصل عليها:

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

- الرعاية المتخصصة
- الخدمات المختبرية

يجب أن تحصل أنت أو مقدم الرعاية الأولية الخاص بك على الموافقة من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth إذا كنت:

- محالاً إلى موفر رعاية ليس ضمن شبكة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، ما لم تطلب رعاية في غرفة الطوارئ.
- حاصلًا على إحالة قائمة إلى أخصائي
- مدخلًا إلى مستشفى، ما لم تكن حالة طوارئ أو ولادة طفل
- ستجري جراحة مريض خارجي في أي مستشفى باستثناء مستشفى HHC
- ستجري جراحات تجميلية محتملة لدى أي مرفق
- تتلقى علاجات من أجل اضطرابات الخلل الانتصابي.
- تتلقى رعاية تقويم العمود الفقري يدويًا
- تتلقى اختبار أبوة أو اختبارًا جينيًا
- تشارك في التجارب السريرية
- تتلقى علاجًا بالحقن التدريجي في المنزل
- تتلقى عملية زرع
- تتلقى خدمات النقل الطارئ جواً
- تتلقى خدمات النقل غير الطارئ
- تتلقى تخديرًا لجراحة في الفم
- تحتاج إلى عدسات لاصقة
- تحتاج إلى خدمات التحول الجنسي
- تحتاج إلى خدمات المساعدة في الالتزام بالعلاج
- تم تعيين ممرض خدمة خاصة في المستشفى لرعايتك
- مدخلًا إلى مرفق ترميز ممتاز أو مرفق إعادة تأهيل كبير، يتضمن ذلك كافة خدمات الأطباء المزودة خلال الإدخال إلى مرفق ترميز ممتاز.
- تم إدخالك إلى مستشفى من أجل العلاج بالملاحظة المباشرة لمرض السل
- تحصل على خدمات الرعاية المنزلية
- تحصل على خدمات المأوى
- تحصل على خدمات الرعاية الشخصية أو خدمات برنامج المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلكين
- طلبت PERS (نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية)
- تحصل على رعاية صحية نهائية للبالغين أو رعاية صحية نهائية للبالغين الخاصة بفيروس العوز المناعي البشري
- تحصل على رعاية ترميزية منزلية طويلة الأجل
- تحصل على أجهزة طبية دائمة (DME)، بما في ذلك أجهزة التقويم، والجراحات الترقيعية، والوصفات الطبية المعوية والإمدادات (يجري الحصول على الوصفة الطبية من خلال مدير مزايا الصيدليات الخاصة بك)
- تحصل على أكثر من 40 زيارة للعلاج الطبيعي أو 20 زيارة للعلاج الوظيفي أو علاج التخاطب، على أن يكون مُدرجًا ضمن إحدى الفئات الواردة أدناه:
 - الأطفال حتى 20 عامًا
 - أي شخص لديه إعاقة خاصة بالنمو

ملاحظة: لا يلزم الحصول على تصديق مسبق لخدمات المرضى الداخليين في SUD الضرورية طبيًا، بما في ذلك إزالة السموم، أو إعادة التأهيل، أو العلاج السكني المعتمد من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان.

يُطلق على طلب الحصول على الموافقة على العلاج أو الخدمة طلب التصديق على الخدمة. للحصول على الموافقة على هذه العلاجات أو الخدمات، فإنك بحاجة إلى الاتصال بخدمات الأعضاء على 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 وسيحول اتصالك إلى قسم مراجعة الانتفاع (UR)، عند الضرورة.

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

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

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

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

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

وسنعمل على تعجيل البت في مراجعتك في الحالات التالية:

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

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

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

الأطر الزمنية الخاصة بطلبات التصديق المسبق:

- **المراجعة القياسية:** سننخذ قرارًا بشأن طلبك في غضون 3 أيام عمل منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها، إلا أنه سيصلك منا الرد على طلبك فيما لا يزيد على 14 يومًا. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
- **المراجعة العاجلة:** سننخذ قرارًا وسيتم إخطارك به في غضون 72 ساعة. سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتجنا إلى خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الهاتف النصي: 711

الأزمة الصحية السلوكية : 866.728.1885

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. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
- **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 قد غادرتها للتو، وتطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية، فسننتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تحصل على علاج لاضطرابات تعاطي المواد للمرضى المقيمين، وطلبت الحصول على مزيد من الخدمات قبل خروجك بفترة 24 ساعة على الأقل، فسننتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة.
- إذا كنت تطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية لاضطراب تعاطي المواد الذي قد يتعلق بالمثل أمام المحكمة، فسننتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تطلب الحصول على الدواء الموصوف للمرضى الخارجيين، فسننتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة من تقديمك الطلب.
- يعني بروتوكول العلاج التدرجي أن نطالبك بتناول دواء آخر أو لآخر، قبل أن نوافق على تناولك الدواء الذي تطلبه. إذا كنت تطلب الموافقة على تخطي بروتوكول العلاج التدرجي، فسننتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة من تقديمك الطلب. للأدوية الأخرى، سنتخذ قرارًا في غضون 14 يومًا من تقديمك الطلب.

إذا احتجنا لمزيد من المعلومات لاتخاذ إما قرار قياس أو سريع المسار بشأن طلب الخدمة الخاص بك، فسوف:

- نراسلك ونخبرك بماهية المعلومات المطلوبة. إذا كان طلبك مراجعة سريعة المسار، فسوف نتصل بك مباشرة ونرسل إخطارًا كتابيًا لاحقًا.
- سنخبرك لماذا التأجيل سيكون في مصلحتك.
- اتخذ قرارًا قبل مرور 14 يومًا على تاريخ طلبنا المزيد من المعلومات.

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

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Prior Authorization

يمكنك أو يمكن لشخص ما تثق به رفع شكوى لدى الخطة إذا لم توافق على قرارنا لاستغراق مزيد من الوقت لمراجعة الطلب. يمكنك أو يمكن لشخص تثق به، تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على 800.206.8125.

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

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

إذا كنت تعتقد أن قرارنا برفض طلب التصريح بالخدمة غير صحيح، فيحق لك الحصول على طعن على الخطة. راجع قسم الطعون على الخطة الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

القرارات الأخرى بشأن رعايتك:

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

الأطر الزمنية للقرارات الأخرى بشأن رعايتك:

- في معظم الحالات، إذا اتخذنا قرارًا بتقليل أو تعليق أو إنهاء خدمة وافقنا عليها بالفعل وتحصل عليها حاليًا، 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 الرعاية التمريضية.
- إذا كنا نراجع الرعاية المقدمة في الماضي، فسننخذ قرارًا بشأن الدفع مقابلها في غضون 30 يومًا من استلام جميع المعلومات التي نحتاجها من أجل المراجعة الارتجاعية. إذا رفضنا الدفع مقابل خدمة فسنرسل إخطارًا إليك وإلى موفر الرعاية الخاص بك يوم رفض الدفع. هذه الإخطارات ليست فواتير. لن يتعين عليك الدفع مقابل أي رعاية حصلت عليها شملتها تغطية الخطة أو Medicaid حتى إذا رفضنا الدفع لموفر الرعاية لاحقًا.

كيفية الدفع لمقدمي الخدمات لدينا

يحق لك سؤالنا عما إذا كان لدينا أي ترتيب مالي خاص مع أطبائنا قد يؤثر في استخدامك لخدمات الرعاية الصحية. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء (على 800.303.9626)، إذا كانت لديك تساؤلات محددة. نريدك أن تعرف أيضاً أنه يجري الدفع لمعظم مقدمي الخدمات التابعين لنا بإحدى الطرق التالية أو أكثر.

- إذا كان موفرو الرعاية (PCPs) التابعون لنا يعملون في عيادة أو مركز صحي، فقد يحصلون على الأرباح على راتب. لا يؤثر عدد المرضى الذين يقومون بالكشف عليهم في هذا.
- قد يحصل موفرو الرعاية التابعون لنا الذين يعملون من مكاتبتهم الخاصة على رسم محدد كل شهر لكل مريض عندما يقدمون الرعاية لهذا المريض بصفقتهم موفري رعاية. يظل الرسم كما هو سواء احتاج المريض إلى زيارة واحدة أو أكثر من زيارة -- أو حتى دون أي زيارة على الإطلاق. يُطلق على هذا الأجرة على الفرد.
- يحصل موفرو الرعاية أحياناً على رسم محدد عن كل شخص في قائمة المرضى الخاصة بهم، إلا أن بعض المال (ربما 10%) يمكن قيده لصندوق الحافز. في نهاية العام، يستخدم هذا الصندوق لمكافأة موفري الرعاية الذين لبوا المعايير الخاصة بالدفع الإضافي التي حدتها الخطة.
- قد يجري الدفع لموفري الرعاية أيضاً عن طريق الرسم مقابل الخدمة. هذا يعني أنهم يحصلون على الرسم المتفق عليه بموجب الخطة عن كل خدمة يقدمونها.

يمكنك المساعدة في سياسات الخطة

نُثمن أفكارك. يمكنك مساعدتنا في وضع السياسات التي نخدم أعضائنا بشكل أفضل. إذا كان لديك أفكار أخبرنا بشأنها. ربما تود العمل مع أحد أعضاء المجالس أو اللجان الاستشارية. اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626 لمعرفة كيف يمكنك المساعدة.

الحصول على المعلومات من خدمات الأعضاء

- إليك المعلومات التي يمكنك الحصول عليها بالاتصال بخدمات الأعضاء على 800.303.9626:
- قائمة بأسماء أعضاء مجلس إدارة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth وعناوينهم وألقابهم، والمسؤولين، والأطراف الحاكمة، والملاك، والشركاء.
 - نسخة من أحدث البيانات المالية/الميزانيات، وملخصات الدخل والنفقات.
 - نسخة من أحدث عقد مُشترك دفع مباشر فردي.
 - معلومات من قسم الخدمات المالية حول شكاوى المستفيدين تخص نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.
 - كيفية حفاظنا على خصوصية سجلاتك الطبية ومعلومات الأعضاء.
 - كتابياً، سنخبرك بكيفية مراجعة خطتنا لجودة الرعاية المقدمة لأعضائنا.
 - سنخبرك بالمستشفيات ومقدمي الخدمات الصحية الذين نعمل معهم.
 - إذا سألتنا كتابياً، فنسخر بك بالإرشادات التي نستخدمها لمراجعة الحالات أو الأمراض المشمولة بتغطية خطتنا.
 - إذا طلبتنا كتابياً، فنسخر بك بالمؤهلات المطلوبة وكيف يستطيع موفرو الرعاية الصحية تطبيقها على كل جزء من خطتنا.
 - إذا طلبتنا، فنسخر بك (1) إذا كانت عقودنا أو عقودنا الثانوية تتضمن ترتيبات حوافر أطباء تؤثر في استخدام خدمات الإحالة؛ و، إذا كانت هذه الحالة، (2) أنواع الترتيبات التي نستخدمها؛ و (3) في حالة توفير حماية إيقاف الخسائر للأطباء والمجموعات الطبية.
 - المعلومات بشأن كيفية تنظيم شركتك وكيفية عملها.

ابقاؤنا على اطلاع

اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626 عند حدوث هذه التغييرات في حياتك:

- غيّرت اسمك، أو عنوانك، أو رقم هاتفك
- لديك تغيير في أهلية Medicaid
- كنت حاملاً
- أنجبت
- يوجد تغيير في التأمين الخاص بك أو بالأطفال
- عند تسجيلك في برنامج إدارة حالات جديد أو حصولك على خدمات إدارة حالة في مؤسسة مجتمعية أخرى

إذا لم تعد تحصل بعد ذلك على Medicaid، فراجع الأمر مع إدارة الخدمات الاجتماعية التابع لها. قد تتمكن من تسجيل أطفالك في برنامج Child Health Plus، أو تسجيل نفسك في برنامج Drug Assistance Program.

إلغاء التسجيل والتحويلات

1. في حالة الرغبة في مغادرة الخطة

يمكنك تجربة الانضمام إلينا لمدة 90 يوماً. يمكنك مغادرة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth والانضمام إلى خطة صحية أخرى في أي وقت خلال هذه الفترة. في حالة عدم مغادرتك خلال فترة 90 يوماً الأولى، ومع ذلك، فإنه يجب عليك البقاء في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth لمدة تسعة أشهر، ما لم تكن ترغب في الانضمام إلى خطط ذوي الاحتياجات من مرضى فيروس نقص المناعة البشرية أو ما لم يكن لديك سبب وجيه (حجة دامغة).

تتضمن بعض أمثلة الحجج الدامغة:

- خطتنا الصحية لا تستوفي شروط ولاية نيويورك وتعرض الأعضاء للضرر بسببها.
- انتقلت خارج منطقة خدمتنا.
- أنت، والخطة، والإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية توافقون على أن إلغاء الانضمام هو الأفضل بالنسبة لك.
- كونك 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 إلى الخطر.
- لم نتمكن من توفير الخدمات إليك كما اشترطنا بموجب عقدنا مع الولاية.
- أنت أحد أطفال SSI وتعاني من مشاكل انفعالية خطيرة وترغب في تلقي العلاج المناسب من خلال برنامج Medicaid بدفع الرسوم مقابل الخدمة.

لإلغاء التسجيل أو تغيير الخطط:

- اتصل بفريق الرعاية المُدارة في إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية.
- إذا كنت تعيش في مقاطعات 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 أو إلغاء التسجيل.
- قد تتمكن من إلغاء التسجيل أو التحويل إلى خطة أخرى عبر الهاتف. إذا اضطررت إلى البقاء في الرعاية الموجهة، فسيتعين عليك اختيار خطة رعاية أخرى.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

في هذه الحالة، قد يستغرق الأمر ما بين أسبوعين إلى ستة أسابيع لإجراء المعالجة، بناءً على موعد استلام طلبك. سنتلقى إخطارًا بسرّيان التغيير في تاريخ محدد. ستزودك نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth بالرعاية التي تحتاج إليها حتى ذلك الوقت.

يمكنك مطالبتنا بإجراء أسرع إذا كنت تعتقد أن توقيت الإجراءات العادية سيُسبب في إلحاق ضرر إضافي بصحتك. يمكنك أيضًا المطالبة بالحصول على إجراء أسرع إذا ما رفعت شكوى بسبب عدم موافقتك على التسجيل. كل ما عليك هو الاتصال بإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية أو New York Medicaid Choice على الرقم 800.505.5678.

2. قد تصبح غير مؤهل لخطط الرعاية الموجهة وذوي الاحتياجات الخاصة من برنامج Medicaid

قد تضطر أنت أو طفلك إلى مغادرة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth في الحالات التالية:

- انتقلت خارج المقاطعة أو منطقة الخدمة أو مدينة نيويورك،
- التحويل إلى خطة رعاية موجهة أخرى،
- الانضمام إلى HMO أو خطة تأمين أخرى من خلال العمل،
- دخول السجن،
- وبالتالي تفقد أهليتك، أو
- إذا كانت خطة ذوي الاحتياجات الخاصة لا يمكنها التحقق من حالة فيروس نقص المناعة البشرية أو إذا كنت مصابًا بفيروس نقص المناعة البشرية ولم تعد مؤهلاً كمشرد.

فقد يضطر طفلك إلى مغادرة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth في الحالات التالية:

- إذا انضم إلى برنامج الأطفال المصابين بإعاقات بدنية، أو
- تم وضعه في دار رعاية من قِبَل وكالة أبرمت عقدًا لتوفير تلك الخدمة لإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية، بما في ذلك جميع الأطفال في دور الرعاية في مدينة نيويورك، أو
- تم وضعه في دار رعاية من قِبَل إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية في منطقة لا تخدمها خطة طفلك الحالية، أو
- إذا لم تعد مسجلًا في خطة ذوي الاحتياجات الخاصة ولم يكن طفلك مصابًا بفيروس نقص المناعة البشرية.

إذا اضطررت إلى مغادرة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth أو أصبحت غير مستحق لخدمات برنامج Medicaid، فقد تتوقف جميع خدماتك بشكل مفاجئ، بما في ذلك أي رعاية تحصل عليها في المنزل. اتصل بـ New York Medicaid Choice على 800.505.5678 في الحال في حالة حدوث ذلك.

3. يمكن أن نطالبك بمغادرة نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth إذا كنت:

- ترفض العمل مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك بخصوص رعايتك،
- لا تحافظ على المواعيد،
- تذهب إلى غرفة الطوارئ من أجل رعاية غير طارئة،
- لا تتبع قواعد نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth،
- لم تستكمل بيانات الاستثمارات بأمانة أو لم تقدم معلومات حقيقية (ارتكبت فعلاً احتياليًا)،
- تصرفت بطرق تصعب علينا بذل أفضل جهدنا من أجلك أنت والأعضاء الآخرين حتى بعد محاولتنا حل المشكلات.

يمكن أيضًا أن تفقد عضوية نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، إذا ما أسأت إلى أعضاء الخدمة، أو مقدمي الرعاية، أو العاملين، أو ألحقت بهم الضرر.

4. في حالة فقدان تغطية Medicaid: قد تتمكن برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية من مساعدتك.

إذا كنت مريضًا بفيروس نقص المناعة البشرية وفقدت تغطية Medicaid، فقد تتأهل إلى برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية التابع للإدارة الصحية لولاية نيويورك (المعروف باسم ADAP). توفر هذه البرامج خدمات التغطية المحدودة لرعاية فيروس نقص المناعة البشرية وعلاجه. إذا كان لديك تأمين صحي خاص، فقد تتمكن أيضًا من الحصول على المساعدة في دفع أقساط تأمينك. اتصل بالرقم AIDS.800.542 (2437) للمزيد من المعلومات.

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

الطعون على الخطة

توجد بعض العلاجات والخدمات التي تحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها أو من أجل أن تصبح قادرًا على الحصول عليها. يُطلق على ذلك التصديق المسبق. يُطلق على طلب الحصول على الموافقة على العلاج أو الخدمة طلب التصديق على الخدمة. وردت هذه العملية مسبقًا في هذا الكتيب. يُطلق على أي قرار يرفض طلب التصريح بالخدمة أو يوافق عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب بالإجراء السلبي الأولي.

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

يمكن أن يطلب موافق الرعاية الخاص بك إعادة النظر:

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

ويمكنك تقديم طعن على الخطة:

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

- لديك 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار قرار الرفض المبدئي لتقديم طعن على الخطة.
- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب طعون على الخطة أو في اتباع خطوات عملية الطعن. يمكننا المساعدة إذا كنت تعاني أي احتياجات خاصة، مثل إعاقات البصر أو السمع، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة.
- ويمكنك طلب طعن على الخطة بنفسك، أو أن تطلب من شخص آخر المطالبة به نيابة عنك، كأحد أفراد الأسرة، أو صديق، أو طبيب، أو محام. وستحتاج أنت وهذا الشخص إلى التوقيع على البيان الذي تذكر فيه رغبتك في أن يمثلك هذا الشخص وتاريخه.

- لن نعاملك بطريقة مختلفة أو نتصرف بطريقة سيئة معك لأنك تقدمت بطلب طعن على الخطة.

استمرار المساعدة خلال تقديم طعن على قرار يخص رعايتك:

إذا اتخذنا قرارًا بتقليل أو تعليق أو إنهاء خدمة تحصل عليها حاليًا، فقد يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمة في أثناء انتظارك للرد على طلب الطعن. يتعين عليك طلب طعن على الخطة:

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

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

ويمكنك الاتصال أو المراسلة لتقديم طلب طعن على الخطة. عندما تطلب طعنًا على الخطة، أو بعد تقديمك الطلب بفترة وجيزة، ستحتاج إلى أن تقدم إلينا:

- اسمك وعنوانك
- معرف المسجل
- الخدمات التي طلبتها وسبب (أسباب) الالتماس
- أي معلومات تريد منّا مراجعتها، مثل السجلات الطبية، أو خطابات الأطباء، أو أي معلومات أخرى تفسر سبب احتياجك إلى الخدمة.
- أي معلومات محددة ذكرنا أننا نحتاج إليها في إخطار قرار الرفض المبدئي.
- لمساعدتك في الإعداد لتقديم طعن على الخطة، يمكنك طلب الاطلاع على التوجيهات الإرشادية، والسجلات الطبية، والمستندات الأخرى التي استند إليها قرار الرفض المبدئي. إذا تم تعجيل الالتماس للخطة، فقد تكون المدة الزمنية لمنحنا المعلومات التي تود منا مراجعتها قصيرة. ويمكنك طلب الاطلاع على هذه المستندات أو أن تطلب نسخة مجانية بالاتصال على 800.303.9626.

ويمكنك أن تقدم لنا معلوماتك وأوراقك عبر الهاتف، أو الفاكس، أو البريد:

رقم الهاتف 800.303.9626
 الفاكس 212.908.8824
 البريد العادي Appeals Coordinator
 50 Water Street
 New York, NY 10004

إذا كنت تطلب التماسًا للخطة عن طريق الهاتف، فيجب أن ترسل إلينا الالتماس كتابيًا أيضًا، ما لم يكن التماسًا عاجلاً.

إذا كنت تطلب خدمة أو مقدم رعاية 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 الطعن الخاص بك:

1. إفادة طبية خطية من طبيبك بأن الخدمة من خارج الشبكة تختلف تمامًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الرعاية المشارك في الخطة. يجب أن يكون طبيبك معتمدًا أو مؤهلًا من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم الخدمة التي تطلبها.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

2. تقديم وثيقتين طبيتين أو علميتين تُثبتان أن الخدمة التي تطلب الحصول عليها ذات فائدة أكبر بالنسبة إليك، ولن تُلحق بك ضرراً أكبر المقارنة بالخدمة التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الرعاية المشارك في الخطة.

- إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمة المشارك في خطتنا لم يتلقَ التدريب المناسب أو ليست لديه الخبرة المناسبة لتقديم الخدمة، فيمكنك مطالبتنا للتحقق مما إذا كان من الضروري من الناحية الطبية الإحالة إلى مقدم رعاية من خارج الشبكة. وسيُعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال هذه المعلومات مع الطعن:
 1. إفادة خطية بأن مقدم الرعاية المشارك لا يُوفر التدريب ولا يمتلك الخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك،
 2. تقديم توصية بمقدم رعاية من خارج الشبكة يتمتع بالخبرة والتدريب المناسبين يكون قادراً على تقديم الخطة. يجب أن يكون طبيبك معتمداً أو مؤهلاً من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصاً في تقديم الخدمة التي تطلبها.

إن لم يرسل الطبيب هذه المعلومات، فسنواصل مراجعة الطعن الخاص بك. إلا أنك قد لا تكون مؤهلاً لتقديم طعن خارجي. راجع قسم الطعن الخارجي الذي يرد لاحقاً في هذا الكتيب.

ما يحدث بعد إرسال طلب الطعن لدى الخطة:

- في غضون 15 يوماً، سنرسل لك خطاباً لإبلاغك بأننا نعمل على التماسك لدى الخطة.
- سنرسل إليك نسخة مجانية من السجلات الطبية وأي معلومات أخرى سنستخدمها لاتخاذ قرار الالتماس. إذا تم تعجيل الالتماس لدى الخطة، فقد تكون المدة الزمنية لمراجعتنا للمعلومات قصيرة.
- يمكنك أيضاً تقديم المعلومات التي سيجري استخدامها في عملية اتخاذ القرار شخصياً أو كتابياً. اتصل بنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth على الرقم 800.303.9626 إذا لم تكن متيقناً من ماهية المعلومات التي سنقدمها لنا.
- سيُتخذ القرار بشأن التماسات الخطة المعنية بالشؤون السريرية أخصائيو رعاية صحية مؤهلون لم يتخذوا القرار الأول، وسيكون أحدهم على الأقل مراجعاً طبيياً سريرياً من الأقران.
- سيُعالج القرارات غير الطبية أشخاص يشغلون مناصب أعلى من الأشخاص الذين عملوا على قرارك الأول.
- ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. يُطلق على إخطار قرار الطعن على الخطة برفض طلبك أو الموافقة عليه مقابل مبلغ أقل من المطلوب قرار الرفض النهائي.
- إذا كنت تعتقد أن قرار الرفض النهائي غير صحيح:
 - فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة. راجع قسم جلسات الاستماع العادلة الذي يرد لاحقاً في هذا الكتيب.
 - لبعض القرارات، يمكنك طلب طعن خارجي. راجع قسم الطعن الخارجي في هذا الكتيب.
 - يمكنك تقديم شكوى لدى الإدارة الصحية لولاية نيويورك من خلال الاتصال على 800.206.8125.

الأطر الزمنية لالتماسات الخطة:

- **الطعون على الخطة القياسية:** إذا كانت لدينا كافة المعلومات التي نحتاجها، فسوف نخبرك بقرارنا في غضون 30 يوماً من تاريخ تقديم طعنك على الخطة.
- **الطعون على الخطة العاجلة:** إذا كان لدينا جميع المعلومات التي نحتاجها، فسنتخذ قرارات الطعون على الخطة العاجلة في غضون يومي عمل من تقديم طعنك، على ألا تزيد أقصى مدة لها عن 72 ساعة من وقت تقديم الطعن.
 - سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
 - إذا تم رفض طلبك بعلاج إضافي لاضطراب تعاطي المواد للمريض المقيم الذي قدمته قبل 24 ساعة على الأقل من خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الهاتف النصي: 711

الأزمة الصحية السلوكية : 866.728.1885

مغادرتك المستشفى، فستتخذ قرارًا بشأن طلبك خلال 24 ساعة.
○ سنخبرك بقرارنا بالهاتف وسنرسل لك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.

ستجري مراجعة طعنك على الخطة من خلال العملية سريعة المسار إذا:

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

إذا احتجنا معلومات أكثر حول اتخاذ قرار عاجل أم عادي حول طعنك على الخطة، فسوف:

- نرسل إليك المعلومات المطلوبة كتابةً. إذا كان طلبك مراجعة سريعة المسار، فسوف نتصل بك مباشرة ونرسل إخطارًا كتابيًا لاحقًا.
- سنخبرك لماذا التأجيل سيكون في مصلحتك.
- اتخذ قرارًا قبل مرور 14 يومًا على تاريخ طلبنا المزيد من المعلومات.

يمكنك أو يمكن لمقدم الرعاية الخاص بك أو شخص ما تثق به مطالبتنا باستغراق المزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يكون ذلك لأنك لديك معلومات أكثر كي تضع الخطة التي ستمكنك من تحديد حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على 800.303.9626 أو المراسلة كتابيًا.

يمكنك أو يمكن لممثلك تقديم شكوى لدى الخطة في حالة عدم موافقتك على قرارنا باتخاذ المزيد من الوقت في مراجعة التماسك لدى الخطة. يمكنك أو يمكن لشخص تثق به، تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على 800.206.8125.

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

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

الطعون الخارجية

تتمتع بحقوق أخرى للطعن إذا ذكرنا أن الخدمة التي تطلبها:

1. ليست ضرورية من الناحية الطبية؛
2. تجريبية أو استقصائية؛
3. لا تختلف كثيرًا عن الرعاية التي تتلقاها من شبكة الخطة؛ أو
4. متاحة لدى مقدم رعاية مشارك يتمتع بالتدريب والخبرة المناسبين لتلبية احتياجاتك.

مع أنواع القرارات هذه، يمكنك طلب إجراء طعن خارجي مستقل من ولاية نيويورك. ويسمى طعنًا خارجيًا لأنه يتم الفصل فيه من

قبل مراجعته لا يعملون لصالح خطة التأمين أو في الولاية. ويكون هؤلاء المراجعون مؤهلين ومعتمدين من ولاية نيويورك. يجب أن تكون الخدمة متضمنة في الخطة أو أن يكون علاجًا تجريبيًا أو تجربة سريرية أو علاجًا من مرض نادر. يمكن تقديم الطعن الخارجي دون دفع مقابل.

قبل تقديم طعن خارجي:

- عليك تقديم طعن لدى الخطة والحصول على قرار الرفض النهائي؛ أو
 - إذا لم تتلقَ الخدمة، وكنت تطلب طعنًا عاجلاً لدى الخطة، يمكنك طلب طعن خارجي عاجل في نفس الوقت. لا بد أن يحدد طبيبك ما إذا كان الطعن الخارجي العاجل ضروريًا أم لا؛ أو
 - اتفقت مع شركة التأمين على تخطي عملية طلب الطعن لدى الخطة والبدء مباشرة في طلب طعن خارجي؛ أو
 - يمكنك إثبات أن الخطة لم تتبع القوانين عند معالجة طلب الطعن على خطتك بشكل صحيح.
- سيكون أمامك أربعة أشهر من وقت استلامك لقرار الرفض النهائي للخطة لتقديم طلب طعن خارجي. إذا قمت بالاتفاق مع شركة التأمين على استبعاد عملية طلبات الطعون، فعليك وقتها طلب طعن خارجي خلال أربعة أشهر من ذلك الاتفاق.

لطلب طعن خارجي، أكمل الاستمارة وأرسلها إلى قسم الخدمات المالية. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء على 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إرسال الطلب. يتعين عليك أنت وأطبائك توفير المعلومات اللازمة حول مشكلتك الطبية. تنص استمارة الطعن الخارجي على المعلومات اللازمة.

إليك بعض طرق الحصول على الاستمارة:

- اتصل بقسم الخدمات المالية على الرقم 800.400.8882
 - قم بزيارة موقع قسم الخدمات المالية على dfs.ny.gov،
 - اتصل بشركة التأمين على 800.303.9626
- سيتم البت في طعنك الخارجي خلال 30 يومًا. قد يحتاج الأمر إلى المزيد من الوقت (قد يصل إلى خمسة أيام عمل) إذا قام المراجعون الخارجيون بطلب المزيد من المعلومات. سيتم إخبارك وإخبار شركة التأمين بالقرار النهائي خلال يومين من اتخاذ القرار.

يمكنك التعجيل بالحصول على قرار إذا:

- قال الطبيب إن التأجيل سيتسبب في ضرر على صحتك؛ أو
 - إذا كنت في المستشفى بعد ذهابك إلى غرفة الطوارئ وترفض الخطة الحصول على الرعاية في المستشفى. ويطلق على ذلك التماس خارجي عاجل. سيبت مراجع الطعن الخارجي العاجل في الأمر خلال 72 ساعة أو أقل.
- إذا تم رفض طلب علاج اضطراب تعاطي المواد للمريض الداخلي قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرة المستشفى، فسنستمر في دفع تكاليف إقامتك إذا:

- قمت بطلب طعن عاجل لدى الخطة خلال 24 ساعة، و
 - قمت بطلب طعن خارجي عاجل في نفس الوقت.
- سنستمر في تغطية نفقات إقامتك في المستشفى حتى صدور قرار بشأن طعونك. سنصدر القرار حول طعنك العاجل لدى شركة التأمين خلال 24 ساعة. سيصدر القرار في طعنك الخارجي العاجل خلال 72 ساعة.

سيخبرك كل من مراجع الطعن الخارجي والخطة بالقرار مباشرة عبر الهاتف أو الفاكس. وسيتم إرسال خطاب بالقرار المتخذ لاحقًا.

إذا طلبت طعنًا لدى شركة تأمين، وتلقيت قرار رفض نهائيًا يرفض خطتك أو يقللها أو يعلقها أو يوقف خدمتك، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة. يمكنك طلب جلسة استماع عادلة، أو طعن خارجي، أو كليهما. إذا قمت بطلب جلسة استماع عادلة وطلب التماس خارجي، فإن قرار مسؤول جلسة الاستماع العادلة هو ما سيتم الأخذ به.

جلسات الاستماع العادلة

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

- لم تكن راضيًا عن قرار إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية أو إدارة الصحة في الولاية حول بقائك أو رحيلك من نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.
- لم تكن راضيًا عن قرار اتخذناه حول تقييد خدماتك. وشعرت أن القرار يحد من مزايا برنامج Medicaid. يتاح أمامك 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إشعار قرار نية التقييد لطلب جلسة استماع عادلة. وفي حالة طلب جلسة استماع عادلة في غضون 10 أيام من تاريخ إشعار نية التقييد أو من تاريخ سريان التقييد، أيهما أبعد، يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات إلى حين صدور قرار جلسة الاستماع العادلة. إلا أنه في حالة خسارتك جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر إلى دفع ثمن الخدمات التي تلقيتها في أثناء انتظار القرار.
- لم تكن راضيًا عن قرار الطبيب بعدم تقديم الخدمات التي طلبتها. شعرت بأن قرار الطبيب سيوقف أو يحد من مزايا برنامج Medicaid. يجب أن تتقدم بشكوى إلى نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth. في حالة اتفاق نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth مع قرار طبيبك، يمكنك طلب طعن لدى شركة التأمين. إذا تلقيت قرار الرفض النهائي، فأمامك 120 يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار قرار الرفض النهائي لطلب جلسة استماع عادلة أمام الولاية.
- إذا لم تكن راضيًا عن قرار اتخذناه حول رعايتك. وشعرت أن القرار يحد من مزايا برنامج Medicaid. لست راضيًا عن قرار اتخذناه بشأن:
 - تقليل أو تعليق أو إيقاف الرعاية التي كنت تتلقاها؛ أو
 - رفض رعاية طلبتها؛
 - رفض الدفع لرعاية تلقيتها؛ أو
 - عدم السماح لك بالتنازع حول المبالغ المدفوعة المشتركة، أو مبالغ أخرى تدين بها، أو مبالغ دفعتها مقابل رعايتك الصحية.
- يجب أولاً أن تطلب طعنًا لدى شركة التأمين وأن تحصل على قرار الرفض النهائي. يتاح أمامك 120 يومًا تقويميًا من تاريخ إشعار قرار الرفض النهائي لطلب جلسة استماع عادلة. إذا طلبت طعنًا لدى شركة التأمين، وتلقيت قرار رفض نهائيًا يرفض أو يقلل أو يعلق أو يوقف خدمتك، فيمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات التي طلبها طبيبك بينما تنتظر البت في طلب جلسة الاستماع العادلة. يجب أن تطلب جلسة الاستماع العادلة خلال 10 أيام من تاريخ وصول إشعار قرار الرفض النهائي أو من تاريخ سريانه، أيهما أبعد. ولكن إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات، وخسرت جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات الطبية التي تلقيتها في الفترة التي انتظرت فيها القرار.
- طلبت طعنًا لدى شركة التأمين، وانتهت المدة التي يتعين علينا فيها اتخاذ قرار، بما في ذلك أي مدد إضافية. إذا لم تتلق ردًا على طعنك لدى شركة التأمين أو لم تتخذ قرارًا في الوقت المناسب، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة.

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

يمكنك استخدام إحدى الطرق التالية لطلب جلسة الاستماع العادلة:

- بالهاتف - اتصل على 800.342.3334 مجانًا
- بالفاكس – 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

عند طلب عقد جلسة استماع عادلة بشأن قرار اتخذته نهج شركاء الرعاية في 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، فيمكنك الاتصال على 800.303.9626 والاستفسار عنها.

تذكر، يمكنك إرسال شكوى في أي وقت إلى قسم إدارة الصحة في ولاية نيويورك بالاتصال على الرقم 800.206.8125.

إجراءات الشكوى

الشكاوى

نتمنى أن تنال 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 معها وفقًا للإجراءات المذكورة التالية.

يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى أو في اتباع خطوات عملية تقديم الشكاوى. يمكننا المساعدة إذا كنت تعاني أي احتياجات خاصة، مثل إعاقات البصر أو السمع، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة.

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

يحق لك أيضًا الاتصال بقسم إدارة الصحة بولاية نيويورك بشأن شكواك على 800.206.8125 أو مراسلة: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPKO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237.

بدلاً من ذلك، يمكنك الاتصال بمكتب الصحة العقلية في ولاية نيويورك على الرقم 800.597.8481.

يمكنك أيضًا التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية بشأن شكواك في أي وقت. يمكنك الاتصال بقسم الخدمات المالية في ولاية نيويورك على الرقم 800.342.3736 إذا كانت شكواك متعلقة بالفواتير.

كيفية إرسال 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 البيان الذي تذكر فيه رغبتك في أن يمتلك هذا الشخص وتأريخه.

لتقديم الشكوى عبر الهاتف، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 من يوم الاثنين إلى السبت من 8 صباحًا إلى 8 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 كتابةً بإرسالها إلى:

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

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

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

الخطوة التالية

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

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

يمكنك أيضًا توفير المعلومات التي ستتم الاستعانة بها عند مراجعة شكواك بالحضور شخصيًا أو إرسالها كتابةً. اتصل بنهج شركاء الرعاية في 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 أخصائي رعاية صحية مؤهل واحد أو أكثر.

بعد مراجعة الشكوى:

- سنخبرك بقرارنا في غضون 45 يومًا من تاريخ الحصول على كل المعلومات اللازمة للرد على شكواك، ولكن سيصلك ردنا خلال 60 يومًا من وصول شكواك إلينا. سنرسل إليك خطابًا نخبرك فيه بأسباب قرارنا.
- إذا كان التأخير سيشكل خطرًا على صحتك، فسنصل بك لنخبرك بقرارنا خلال 48 ساعة من تاريخ الحصول على كل المعلومات اللازمة للرد على شكواك، ولكن سيصلك ردنا خلال سبعة أيام من وصول شكواك إلينا. سنصل بك لنخبرك بقرارنا أو سنحاول الوصول إليك لإعلامك. سيصلك خطاب لاحقًا بعد الاتصال بك خلال ثلاثة أيام عمل.
- سيتم إعلامك بكيفية الطعن على قرارنا في حالة عدم رضاك عنه، وسنرفق الاستمارات التي قد تحتاج إليها.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

- في حالة عدم قدرتنا على اتخاذ قرار لعدم توافر المعلومات، سنرسل إليك خطابًا لإخبارك.

الطعون على الشكاوى

في حال رفضك قرارنا، يمكنك أنت أو أي شخص تثق به أن تقدم طعنًا على الشكاوى مع الخطة.

كيفية تقديم طعن على الشكاوى:

- في حالة عدم رضاك عن قرارنا، يتاح لك 60 يوم عمل من تاريخ استلام قرارنا لتقديم طلب طعن على شكاوى؛
- ويمكنك تقديم طعن على الشكاوى بنفسك أو أن تطلب من شخص تثق به تقديمه نيابةً عنك؛
- ويجب أن تقدم الطعن على الشكاوى كتابيًا. إذا قدمت طلب طعن على الشكاوى عبر الهاتف، فيجب أن يتبعه طلب كتابي إلى:

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

ما يحدث بعد إرسال طلب الالتماس على الشكاوى:

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

- اسم الموظف المسئول عن الطعن على شكاوىك،
- كيفية الاتصال بهذا الشخص، وما
- إذا كنا بحاجة إلى معلومات إضافية.

فسيراجع طعنك على الشكاوى شخص واحد مؤهل أو أكثر على مستوى أعلى ممن قاموا بإصدار القرار الأول بشأن شكاوىك. إذا تضمن طعنك على الشكاوى أمورًا طبية، فسيراجعه أخصائي رعاية صحية مؤهل واحد أو أكثر، ومن ضمنهم على الأقل طبيب واحد مستعرض من النظراء لم يكن مشاركًا في اتخاذ القرار الأول في شكاوىك.

إذا كانت لدينا جميع المعلومات التي نحتاج إليها، فسنخبرك بقرارنا خلال 30 يوم عمل. في حالة أن أي تأجيل سيؤثر في حالتك الصحية، سيصلك قرارنا خلال يومي عمل من تاريخ استلامنا كل المعلومات اللازمة لإعادة الطعن. ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. إذا لم يرضك ذلك، فيمكنك أو يمكن لأي شخص تثق به، تقديم شكاوى لإدارة الصحة بولاية نيويورك على 800.206.8125.

حقوق العضو ومسؤولياته

حقوقك

بصفتك عضوًا في الشراكة في الرعاية لدى 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 نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth.
- أن يخبرك مقدم الرعاية الأولية بمشكلاتك، وطريقة حلها، والنتائج المترتبة على ذلك بلغة تفهمها.
- الحصول على رأي طبيب آخر.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

- الموافقة على أي علاج أو خطة للرعاية الصحية بعد أن يتم شرحها لك بالكامل.
- رفض الرعاية وإعلامك بالمخاطر المترتبة على ذلك.
- رفض اقتراح أن يتم نقلك إلى بيت للرعاية الصحية وأن يتم إخبارك بعناصر الرعاية البدنية والسلوكية التي ستحتاجها في حالة عدم نقلك إلى بيت رعاية صحية.
- الحصول على نسخة من ملفك الطبي، ومناقشته مع الطبيب المختص، وطلب تصحيح الملف أو تعديله إن أمكن.
- 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 نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth لتقديم أي شكوى، أو إرسال الشكوى إلى إدارة الصحة في ولاية نيويورك أو قطاع ولاية نيويورك الصحي في أي وقت تشعر فيه بأنك لم تكن منصفًا.
- اللجوء إلى نظام القرار العادل بالولاية.
- توكيل شخص (من الأقارب، الأصدقاء، أو محامٍ... أو ما إلى ذلك) ليتحدث نيابة عنك في حالة عدم استطاعتك الحديث بنفسك حول رعايتك الصحية وعلاجك.
- تلقي رعاية لائقة ومحترمة في بيئة آمنة ونظيفة وخالية من القيود غير اللازمة.

مسؤولياتك

بصفتك عضوًا في نهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth، فإنك توافق على:

- العمل مع فريق الرعاية لديك لحماية صحتك وتحسينها.
- التعرف على الطريقة التي يعمل بها نظام الرعاية الصحية.
- الاستماع إلى نصيحة مقدم الرعاية الأولية لديك 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.
- استخدام غرفة الطوارئ في حالات الطوارئ فقط.
- الاتصال بمقدم الرعاية الأولية عند الحاجة إلى رعاية طبية، حتى إذا كان ذلك بعد ساعات العمل.

توجيهات مسبقة

ربما يأتي وقت لا يمكنك حينها اتخاذ قرار بخصوص رعايتك الصحية. من خلال التخطيط المسبق، يمكنك الترتيب الآن لتحقيق رغباتك. أولاً، دع الأسرة، والأصدقاء، والطبيب المعالج لك يعرفون أنواع العلاجات التي تريدها أو التي لا تريدها. ثانيًا، يمكنك تعيين شخص بالغ تثق به لاتخاذ القرارات 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. من شأن المستندات المدرجة أدناه أن تساعد. لا يتعين عليك تعيين محامٍ، لكنك قد ترغب في التحدث مع أحدهم بشأن هذا الأمر. يمكنك تغيير رأيك وتغيير هذه المستندات في أي وقت. يمكننا مساعدتك على فهم هذه المستندات أو الحصول عليها، فهي لا تؤثر على حقك في الحصول على رعاية صحية لائقة. الغرض الوحيد هو أن تدع الآخرين يعرفون ما تريده إذا لم تتمكن من التحدث عن نفسك.

وكيل الرعاية الصحية - بهذا المستند، يمكنك توكيل شخص آخر بالغ تثق به (عادةً ما يكون صديقًا أو أحد أفراد الأسرة) لاتخاذ القرار المتعلق برعايتك الصحية في حالة عدم قدرتك على ذلك. إذا قمت بذلك، فعليك التحدث مع الشخص الذي ترغب في توكيله كي يعلم ما ترغب فيه.

الإنعاش القلبي الرئوي (CPR) وعدم الإنعاش (DNR) - من حقك أن تقرر ما إذا كنت ترغب في تعاطي أي علاجات خاصة أو طارئة لإنعاش القلب والرئتين إذا توقف تنفسك أو دورتك الدموية. في حال عدم رغبتك في الحصول على علاج خاص، بما في ذلك الإنعاش القلبي الرئوي (CPR)، فيجب أن تصوغ رغباتك في نص مكتوب. سيعطي مقدم الرعاية الأولية لديك أمرًا بعدم

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

الإنعاش (DNR) بسجلاتك الطبية. يمكنك أيضًا الحصول على استشارة عدم إنعاش لحملها معك أو وضع إسورة حول رسغك كي تخبر أي مسعف بأنك لا ترغب في إنعاش قلبك إذا توقف.

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

أرقام الهواتف المهمة

-مقدم الرعاية الأولية الخاص بك
MetroPlusHealth في الرعاية في
800.303.9626 خدمات الأعضاء.....
وحدات أخرى (على سبيل المثال، الخط الساخن الخاص بالتمريض، مراجعة الانتفاع، وما إلى ذلك)
أقرب غرفة طوارئ.....
844.284.8819DentaQuest (العناية بالأسنان)
800.206.8125إدارة الصحة في ولاية نيويورك (الشكاوى)
800.597.8481مكتب الصحة العقلية في ولاية نيويورك (الشكاوى)
518.473.3460.....خط شكاوى مكتب إدمان الكحوليات والعقاقير
جهة الاتصال الخاصة ببرنامج مكتب أمين المظالم:
888.614.5400.....مشروع الحصول على الرعاية الصحية المجتمعية في مجال الإدمان والصحة العقلية
البريد الإلكتروني: Ombuds@oasas.ny.gov
إدارة الخدمات الاجتماعية:
بلدك
.....المحلية الخاصة بك
.....معلومات حول الرعاية التي تديرها Medicaid في ولاية نيويورك
800.505.5678 New York Medicaid Choice برنامج
844.666.6270 برنامج Medical Answering Services (النقل في الحالات غير الطارئة)
800.541.AIDS (2437)..... الخط الساخن لفيروس نقص المناعة البشرية/مرض الإيدز في ولاية نيويورك
800.233.SIDA (7432) للغة الإسبانية
800.369.AIDS (2437) أجهزة الاتصال للصم (TDD)
..... الخط الساخن لفيروس نقص المناعة البشرية/مرض الإيدز في مدينة نيويورك
800.TALK.HIV (8255.448) (باللغتين الإنجليزية والإسبانية)
800.542.AIDS (2437) برامج الرعاية لمرضى فيروس نقص المناعة البشرية غير المؤمن عليهم
518.459.0121 أجهزة الاتصال للصم (TDD) تحويل، ثم
855.693.6765 خطة Child Health Plus
(تأمين صحي مجاني أو منخفض التكلفة للأطفال)
844.614.8800 الشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN) (الهاتف النصي: 711)
..... ican@cssny.org البريد الإلكتروني: https://www.icannys.org
800.541.AIDS (2437) برنامج PartNer للمساعدة
212.693.1419 في مدينة نيويورك (المحاسبة غير الهادفة للربح)
800.772.1213 إدارة الضمان الاجتماعي
800.874.2572 خدمة المعلومات عن التجارب السريرية الخاصة بمرض الإيدز (ACTIS)

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

800.942.6906الخط الساخن الخاص بالعنف المنزلي في ولاية نيويورك
800.942.6908الإسبانية
800.810.7444ضعاف السمع
800.514.0301خط المعلومات الخاص بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA)
800.514.0383الهاتف النصي
----الصيدلية المحلية
----	مقدمو الرعاية الصحية الآخرون:

مواقع إلكترونية مهمة

الخطة الصحية لنهج شركاء الرعاية في MetroPlusHealth
metroplus.org

إدارة الصحة في ولاية نيويورك
health.ny.gov

مكتب الصحة العقلية في ولاية نيويورك
omh.ny.gov

مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان في ولاية نيويورك
oasas.ny.gov

معلومات عن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في إدارة الصحة في ولاية نيويورك
treathiv1.com/info

برامج الرعاية غير المؤمن عليها لفيروس نقص المناعة البشرية في ولاية نيويورك
health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm

دليل موارد اختبار فيروس نقص المناعة البشرية
health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

مركز مدينة نيويورك لوزارة الصحة والسلامة العقلية
health.ny.gov

معلومات عن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في مركز مدينة نيويورك لإدارة الصحة والسلامة العقلية
nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html

MetroPlus Health Plan
50 Water Street, 7th Floor
New York, NY 10004

الموقع الإلكتروني: www.metroplus.org

هاتف عام: 1-800-303-9626

الهاتف النصي: 711

البريد الإلكتروني: PrivacyOfficer@metroplus.org



معلوماتك.

حقوقك.

مسؤولياتنا.

يوضح هذا الإشعار كيف سيتم استخدام المعلومات الطبية الخاصة بك والإفصاح عنها وكذلك كيفية الحصول على حق الوصول إلى هذه المعلومات. لذا نرجو منك مراجعته بعناية.

حقوقك

عندما يتعلق الأمر بمعلوماتك الصحية، تكون لديك حقوق مُحدّدة. يشرح هذا الجزء حقوقك وبعضًا من مسؤولياتنا فيما يتعلق بمساعدتك.

- يمكنك طلب الاطلاع على السجلات الصحية وسجلات المطالبات الخاصة بك وغيرها من المعلومات الصحية لدينا عنك أو الحصول على نسخة منها. اسألنا كيف تفعل ذلك.
- سنقدم لك نسخة أو ملخصًا للسجلات الصحية والمطالبات الخاصة بك، ويكون ذلك عادةً في غضون 30 يومًا من تاريخ تقديم الطلب. سنقوم بتحويل رسوم قدرها 0.75 دولار أمريكي (75 سنتًا) لكل صفحة من النسخ التي تطلبها.

الحصول على نسخة من
السجلات الصحية وسجلات
المطالبات الخاصة بك

- يمكنك أن تطلب منا تصحيح السجلات الصحية وسجلات المطالبات إذا كنت تعتقد أنها غير صحيحة أو غير كاملة. اسألنا كيف تفعل ذلك.
- يجوز لنا "رفض" طلبك، لكننا سنخبرك بسبب الرفض كتابةً خلال 60 يومًا.

طلب تصحيح السجلات الصحية
وسجلات المطالبات

- يمكنك أن تطلب منا الاتصال بك بطريقة مُحدّدة (على سبيل المثال، عن طريق هاتف المنزل أو هاتف العمل) أو إرسال البريد إلى عنوان مختلف.
- سننظر في جميع الطلبات المعقولة، ويجب أن "نوافق" إذا أخبرتنا أنك ستكون في خطر إن لم نقم بذلك.

طلب إجراء الاتصالات بشكلٍ
سري

يستكمل في الصفحة التالية

- طلب تقييد ما نستخدمه أو نشاركه
- يمكنك أن تطلب منا عدم استخدام معلومات صحية مُحدّدة أو مشاركتها لأغراض العلاج، أو السداد، أو العمليات الخاصة بنا.
- إننا لسنا مطالبين بالموافقة على طلبك، وقد "نرفض" ذلك، إذا كان سيؤثر على رعايتك.

- الحصول على قائمة بالجهات التي شاركنا المعلومات معها
- يمكنك أن تطلب الحصول على قائمة (بيان كيفية التصرف) بالمرات التي شاركنا فيها معلوماتك الصحية لمدة ست سنوات قبل التاريخ الذي قدّمت فيه الطلب، ومع من تمت مشاركتها، ولماذا.
- سنقوم بإرفاق جميع حالات الإفصاح باستثناء تلك المتعلقة بالعلاج، والسداد، وعمليات الرعاية الصحية، وبعض حالات الإفصاح الأخرى (مثل أي حالات إفصاح أخرى طلبت منا تقديمها). سنقدم بياناً واحداً بكيفية التصرف مجاًئاً كل عام، ولكننا سنفرض رسوماً معقولة على أساس التكلفة إذا طلبت الحصول على بيان آخر خلال 12 شهراً.
- لطلب إجراء الاتصالات بشكلٍ سري، اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم: 1-800-303-9626 (الهاتف النصي: 711). يجب أن تكون الطلبات المتعلقة بتغيير هذا النوع من طلبات إجراء الاتصالات بشكلٍ سري أو تعديله مكتوبة ويجب إرسالها إلى العنوان الوارد أدناه.

- الحصول على نسخة من إشعار الخصوصية هذا
- يمكنك طلب الحصول على نسخة ورقية من هذا الإشعار في أي وقت، حتى إذا كنت قد وافقت على استلام الإشعار إلكترونياً. سنقدّم لك نسخة ورقية على الفور. يمكنك الحصول على نسخة ورقية من هذا الإشعار في أي وقت من خلال الاتصال على قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-303-9626 (الهاتف النصي: 711).

- اختيار شخص يتصرف نيابة عنك
- إذا أعطيت شخصاً ما توكيلاً طبيّاً أو إذا كان هناك شخص ما يمثل الوصي القانوني بالنسبة لك، فإنه يمكن لذلك الشخص ممارسة الحقوق واتخاذ القرارات الخاصة بك فيما يتعلق بمعلوماتك الصحية.
- سنتأكد من أن الشخص لديه هذه السلطة ويمكنه التصرف نيابة عنك قبل اتخاذ أي إجراء.

- النقدّم بشكوى إذا شعرت أنه قد تم انتهاك حقوقك
- يمكنك تقديم شكوى إذا شعرت بأننا انتهكنا حقوقك من خلال الاتصال بنا باستخدام المعلومات الواردة في الصفحة 1.
- يمكنك تقديم شكوى لدى مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية من خلال إرسال خطاب إلى العنوان التالي: 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 أو الاتصال على الرقم: 1-877-696-6775 أو زيارة الموقع الإلكتروني: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints. لن نقوم بممارسة أي تصرف انتقامي ضدك بسبب تقديمك للشكوى.

يستكمل في الصفحة التالية

حقوقك (تابع)

الأعضاء السابقون

- إذا انتهت عضويتك في خطة MetroPlusHealth، فستظل المعلومات الخاصة بك محمية وفقاً للسياسات والإجراءات التي تسري على الأعضاء الحاليين.

اختيارك

فيما يتعلق بمعلومات صحية معينة، يمكنك إخبارنا باختياراتك بشأن ما نقوم بمشاركته. إذا كانت لديك تفضيلات واضحة فيما يتعلق بكيفية مشاركة معلوماتك في المواقف الموضحة أدناه، فتحدّث إلينا بشأن ذلك. أخبرنا بما تريد منا أن نقوم به، وسنتبع تعليماتك.

- مشاركة المعلومات مع أسرتك، أو أصدقائك المقربين، أو غيرهم من المشاركين في دفع تكاليف رعايتك.
 - مشاركة المعلومات في حالة الإغاثة في حالات الكوارث.
- إذا لم تكن قادرًا على إخبارنا بما تفضله، على سبيل المثال إذا كنت فاقداً للوعي، فيجوز لنا ن نمضي قدماً ونشارك معلوماتك إذا كنا نعتقد أن ذلك في مصلحتك. يجوز لنا أيضاً مشاركة معلوماتك عند الحاجة للحد من تأثير تهديد خطير ووشيك للصحة أو السلامة.

- في هذه الحالات، لا نشارك معلوماتك أبداً ما لم تمنحنا إذنًا مكتوبًا:
- الأغراض التسويقية
- بيع المعلومات الخاصة بك

الاستخدامات وحالات الإفصاح

كيف نقوم عادة باستخدام معلوماتك الصحية أو مشاركتها؟ عادةً ما نستخدم معلوماتك الصحية أو نشاركها بالطرق التالية.

- المساعدة في إدارة علاج الرعاية الصحية الذي تحصل عليه
 - يمكننا استخدام معلوماتك الصحية ومشاركتها مع المتخصصين الذين يعالجونك.
 - المنتجات أو البرامج المتعلقة بالصحة: يجوز لـ MetroPlusHealth تقديم معلوماتك المتعلقة بالعلاجات ومنتجات البرامج والخدمات الطبية.
- مثلاً: يرسل لنا الطبيب معلومات حول تشخيص حالتك وخطة العلاج الخاصة بك حتى نتمكن من ترتيب خدمات إضافية.

يستكمل في الصفحة التالية

تخضع المعلومات المُقدّمة لك لأي قيود مفروضة بموجب القانون.

- تذكيرات: قد تستخدم MetroPlusHealth المعلومات الصحية المحمية (PHI) الخاصة بك وتفصح عنها (على سبيل المثال، عن طريق الاتصال بك، أو إرسال رسالة نصية إليك، أو إرسال خطاب لك) لتذكيرك بموعد تلقّي العلاج، أو بأنه قد حان الوقت لتحديد موعد للفحص الطبي العام المنتظم، أو لتلقي اللقاحات، أو لتقديم معلومات عن البدائل العلاجية ("الخيارات") أو غير ذلك من الخدمات والمزايا ذات الصلة بالصحة التي قد تكون مهمة بالنسبة لك.

- يمكننا استخدام معلوماتك ومشاركتها لإدارة مؤسستنا والاتصال بك عند الضرورة.
- لا يُسمح لنا باستخدام المعلومات الوراثية لتقرير ما إذا من أجلك. يجوز لقسم إدارة الجودة في MetroPlusHealth استخدام معلوماتك الصحية للمساعدة في تحسين جودة البرامج، والبيانات، والعمليات التجارية الخاصة بالخطة. وكمثال على ذلك، يجوز لموظفي قسم إدارة الجودة لدينا أو المراجعين من الممرضين المتعاقدين معنا مراجعة سجلك الطبي لتقييم جودة الرعاية المُقدّمة لك ولجميع أعضاء الخطة.

إدارة مؤسستنا

يستكمل في الصفحة التالية

ما الطرق الأخرى التي يمكننا من خلالها استخدام معلوماتك الصحية أو مشاركتها؟ يُسمح لنا أو يُطلب منا مشاركة معلوماتك بطرق أخرى - ويكون ذلك عادةً بطرق تساهم في خدمة الصالح العام، مثل الصحة العامة وأنشطة الأبحاث. يجب علينا أن نستوفي العديد من الشروط التي يفرضها القانون حتى نتمكن من مشاركة معلوماتك لهذه الأغراض. للحصول على مزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html

إدارة خطتك	يجوز لنا الإفصاح عن معلوماتك الصحية لراعي خطتك الصحية لأغراض إدارة الخطة.	مثل: تتعاقد شركتك معنا لتقديم خطة صحية، ونقوم من جانبنا بتزويد شركتك بإحصائيات معينة لتوضيح ما يتعلق بالأقساط التي نتقاضاها.
الدفع مقابل الخدمات الصحية	يمكننا استخدام معلوماتك الصحية والإفصاح عنها بينما نقوم مثل: نقوم بمشاركة معلوماتك مع بالدفع مقابل الخدمات الصحية التي نتلقاها.	خطة علاج الأسنان الخاصة بك تنسيق الدفع مقابل خدمات علاج أسنان التي تحصل عليها.
توفير رعاية عالية الجودة وتقديم الخدمات بكفاءة	تشارك MetroPlusHealth في أنشطة تبادل المعلومات الصحية التي تديرها مؤسسة Healthix. مؤسسة Healthix هي منظمة غير ربحية تشارك المعلومات حول صحة الأشخاص إلكترونياً، وتفي بمعايير الخصوصية والأمان لقانون Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)، قانون إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة) وقانون ولاية نيويورك. يهدف هذا الإشعار لإبلاغ مرضانا أنه كجزء من المشاركة في خدمات مؤسسة Healthix، فإن MetroPlusHealth تقوم بإرسال/تحميل المعلومات الصحية المحمية الخاصة بمرضانا إلى Healthix إلكترونياً.	
	بالإضافة إلى ذلك، يُسمح لبعض الموظفين في MetroPlusHealth بالوصول إلى معلومات المرضى من خلال Healthix وفقاً لقواعد الموافقة المعمول بها. تُمنح الموافقة على الوصول إلى Healthix عادةً على أساس كل مؤسسة على حدة. ورغم ذلك، فإن المرضى لديهم خيار رفض منح الوصول إلى جميع المؤسسات في Healthix. إذا كنت مهتماً برفض الموافقة لجميع مؤسسات Healthix للوصول إلى معلوماتك الصحية المحمية، فيمكنك القيام بذلك عن طريق زيارة موقع Healthix على الويب www.healthix.org أو الاتصال بـ Healthix على الرقم 877-695-4749. تأتي المعلومات المتوفرة في Healthix عن المرضى من الأماكن التي قَدِّمت الرعاية الطبية أو من خلال معلومات التأمين الصحي (المطالبات). قد تشمل مصادر البيانات هذه المستشفيات، والأطباء، والصياليات، والمختبرات السريرية، وشركات التأمين الصحي، وبرنامج Medicaid، والمؤسسات الأخرى التي تتبادل المعلومات الصحية إلكترونياً. تتوفر قائمة مُحدَّثة بمصادر البيانات تلك من خلال Healthix. يمكن للمرضى الحصول على قائمة مُحدَّثة في أي وقت من خلال زيارة الموقع الإلكتروني: www.healthix.org أو عن طريق الاتصال بالرقم: 1-877-695-4749.	

يستكمل في الصفحة التالية

<p>يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية في مواقف معينة، مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> o الوقاية من الأمراض. o الإبلاغ عن التفاعلات الدوائية المضادة. o الإبلاغ عن الحالات المشتبه بها فيما يتعلق بسوء المعاملة، أو الإهمال، أو العنف المنزلي. o الوقاية من أو الحد من تهديد خطير لصحة أو سلامة أي شخص. 	<p>المساعدة في قضايا الصحة والسلامة العامة</p>
<p>يمكننا استخدام المعلومات الخاصة بك أو مشاركتها من أجل إجراء الأبحاث الصحية.</p>	<p>إجراء البحوث</p>
<p>سنشارك معلوماتك إذا كانت قوانين الولاية أو القوانين الفيدرالية تتطلب ذلك، بما في ذلك مع وزارة الصحة والخدمات الإنسانية إذا أرادت التأكد من أننا نلتزم بقانون الخصوصية الفيدرالي.</p>	<p>الالتزام بالقانون</p>
<p>يمكننا استخدام معلوماتك الصحية أو مشاركتها:</p> <ul style="list-style-type: none"> o من أجل مطالبات تعويض العمال o لأغراض إنفاذ القوانين أو مع أحد مسؤولي إنفاذ القوانين o مع مؤسسات المراقبة على الصحة المخولة بموجب القانون o من أجل المهام الحكومية الخاصة، مثل الخدمات العسكرية، والأمن القومي، وخدمات الحماية الرئاسية 	<p>معالجة الأمور المتعلقة بتعويض العمال، وإنفاذ القوانين، وغيرها من الطلبات الحكومية الأخرى</p>
<p>يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية استجابة لأمر محكمة، أو أمر إداري قانوني، أو استجابة لأمر استدعاء</p>	<p>الاستجابة للدعوى القضائية والإجراءات القانونية</p>
<p>يجب أن تمثل MetroPlusHealth لقوانين ولاية نيويورك الإضافية التي تتضمن مستوى أعلى من الحماية للمعلومات الشخصية، خاصة المعلومات المتعلقة بحالات أو علاج فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز؛ والصحة العقلية؛ واضطرابات تعاطي المخدرات؛ وتنظيم الأسرة.</p>	<p>قوانين ولاية نيويورك بشأن حالات الإفصاح عن أنواع معينة من المعلومات</p>

يستكمل في الصفحة التالية

- إننا مطالبون بموجب القانون بالحفاظ على خصوصية وأمن معلوماتك الصحية المحمية.
- سنخبرك على الفور إذا حدث خرق قد يعرض خصوصية أو أمن معلوماتك للخطر.
- يجب علينا اتباع الواجبات وممارسات الخصوصية الموضحة في هذا الإشعار وتزويدك بنسخة منها.

لن نستخدم معلوماتك أو نشاركها بخلاف ما ورد هنا ما لم نخبرنا بذلك كتابةً. إذا أردت إخبارنا بأنه يمكننا القيام بذلك، فيمكنك تغيير رأيك في أي وقت. أخبرنا بذلك كتابةً إذا غيرت رأيك.

للحصول على مزيد من المعلومات، يُرجى الاطلاع على:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html

إدخال تغييرات على بنود هذا الإشعار

يمكننا تغيير بنود هذا الإشعار، وستنطبق هذه التغييرات على جميع المعلومات التي بحوزتنا عنك. سيكون الإشعار الجديد متاحًا بناءً على طلبك، وعلى موقعنا الإلكتروني، وسنرسل إليك نسخة عبر البريد.

يسري هذا الإشعار اعتبارًا من 19 يوليو 2022.

معلومات اتصال مسؤول الخصوصية

إذا كانت لديك أسئلة حول ممارسات الخصوصية لدينا، أو إذا كنت تود تقديم شكوى، أو ممارسة حقوقك الموضحة أعلاه، فيُرجى التواصل مع:

خدمات العملاء – MetroPlus Health Plan

50 Water Street, 7th Floor

New York, NY 10004

- هاتف عام: 1-800-303-9626، 7 أيام في الأسبوع من 8:00 صباحًا إلى 8:00 مساءً
- أعضاء Medicare: 1-866-986-0356، 7 أيام في الأسبوع من 8:00 صباحًا إلى 8:00 مساءً
- الهاتف النصي: 711
- البريد الإلكتروني: PrivacyOfficer@metroplus.org



NOTICE OF NON-DISCRIMINATION

MetroPlus Health Plan complies with Federal civil rights laws. **MetroPlus Health Plan** does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

MetroPlus Health Plan provides the following:

- Free aids and services to people with disabilities to help you communicate with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

- Free language services to people whose first language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, call **MetroPlus Health Plan** at 1-800-303-9626. For TTY/TDD services, call 711.

If you believe that **MetroPlus Health Plan** has not given you these services or treated you differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with **MetroPlus Health Plan** by:

Mail: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004
Phone: 1-800-303-9626 (for TTY/TDD services, call 711)
Fax: 1-212-908-8705
In person: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004
Email: Grievancecoordinator@metroplus.org

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by:

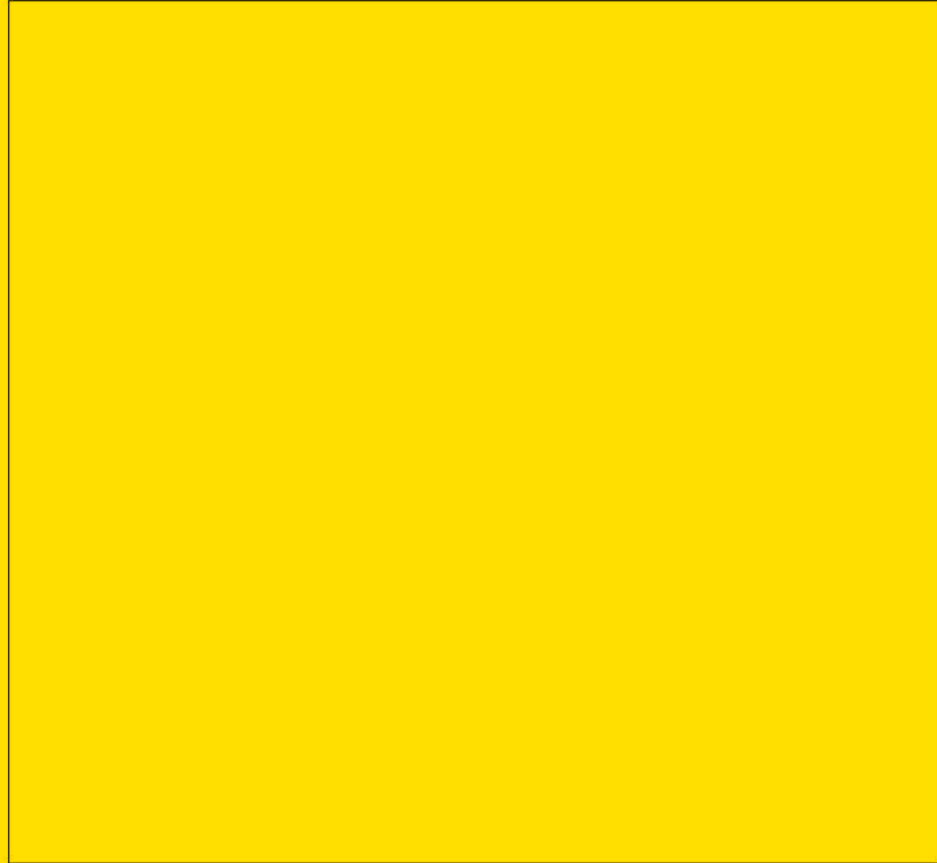
Web: Office for Civil Rights Complaint Portal at
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
Mail: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Complaint forms are available at
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
Phone: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

Language Assistance


<p>ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	English
<p>ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Spanish
<p>注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。</p>	Chinese
<p>ملحوظة: إذا كنت تتحدث لغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل برقم هاتف الصم والبكم (TTY: 711) 1-800-303-9626</p>	Arabic
<p>주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.</p>	Korean
<p>ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: TTY: 711).</p>	Russian
<p>ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Italian
<p>ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	French
<p>ATANSYON: Si w pale Kreyòl Avisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	French Creole
<p>אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר איר שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל קאסט (TTY: 711) 1-800-303-9626.</p>	Yiddish
<p>UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Polish
<p>PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Tagalog
<p>লক্ষ করুন: যদি আপনি বাংলা কথা বলতে পারেন, ১০০ হতে বেশি ভাষা সহায়তা পদার্থের উপলব্ধি আছে। ফোন করুন 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Bengali
<p>KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Albanian
<p>ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Greek
<p>خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کل کوں 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Urdu




50 Water St., 7th Floor • New York, NY 10004



MetroPlusHealth Customer Services:

 **800.303.9626 (TTY: 711)**
After Hours: 800.442.2560

 **metroplus.org**

 **Hours Of Operation:**
Monday to Friday, 8am - 8pm |
Saturday, 9am - 5pm